

دليل الإرشاد الأسري

الإرشاد الهاتفي

إعداد

نخبة من المختصين والمختصات

الإشراف العام

الدكتور/ عبد الله بن ناصر السدحان

المستشار الاجتماعي في مشروع ابن باز

١٤٢٥هـ - ٢٠٠٤م



دليل الإرشاد الأسري

(الإرشاد الهاتفي)

إعـــداد

الشيخ/ سعد بن عبدالعزيز الصقر
الدكتور/ حماد بن علي الحمادي
الدكتور/ عبدالله بن حضيض السلمي
الدكتور/ يحيى بن إبراهيم اليحيى
الدكتورة/ أسماء بنت عبدالعزيز الحسين
الدكتور/ خالد بن أحمد حجر
الدكتور/ عبدالله بن ناصر السدحان
الدكتور/ منصور بن عبدالرحمن العسكر
الدكتور/ حميد بن خليل الشايجي
الدكتورة/ نادية بنت سراج جان
الدكتورة/ رقية بنت محمّد المحارب
الأستاذ الدكتور/ عمر بن عبدالرحمن المفدي
الدكتور/ خالد بن يوسف برقاوي
الشيخ/ محمد بن عبدالله الدويش
الأستاذ/ عبدالله بن عبدالعزيز السلمان
الدكتورة/ عائشة بنت سفر الشهراني

المراجعة العامة

الدكتور/ محمّد بن مسفر القرني
رئيس قسم الخدمة الاجتماعية
بجامعة أم القرى ـ بمكة المكرمة

الأستاذ الدكتور/ صالح بن محمّد الصغير
رئيس قسم الدراسات الاجتماعية بجامعة الملك سعود
والمستشار بوحدة الإرشاد الاجتماعي

الإشراف العام والتحرير

الدكتور/ عبدالله بن ناصر السدحان
المستشار الاجتماعي
في مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج


mohamed khatab
mohamed khatab
mohamed khatab
mohamed khatab
mohamed khatab
mohamed khatab
mohamed khatab
mohamed khatab
mohamed khatab

بسم الله الرحمن الرحيم

جميع الأفكار والآراء الواردة في هذا الدليل تُعبر عن وجهة نظر كاتبها

في البدء كلمة... وعلى الطريق الطويل خطوة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله.. وبعد

ما أجمل أن تتعاضد الجهود وتتكامل الخبرات لتقدم ما ينفع المجتمع ويسد خلة فيه، فهذا الدليل خير مثال على ذلك ففيه قرابة عشرين فكراً وقلماً ورأياً ووجهة نظر كلها تصب في موضوع كيفية تقديم خدمة الهاتف الاستشاري في موضوع العلاقات الزوجية والأسرية، هذا الموضوع الذي ما برح يقلق كل مهتم بالشأن الاجتماعي في المجتمع السعودي، وبخاصة مع تزايد المتغيرات فيه وتلاحقها بشكل يدعو لمتابعتها والعمل على مواءمتها مع المجتمع وطبيعته، ويأتي هذا الدليل ليواكب بوادر النهضة في العمل الاجتماعي في المملكة العربية السعودية، ولقد كان لمشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج قصب السبق عندما بدأ بالعمل لهذا المشروع وتأصيله وترسيمه منذ سنوات عدة بجهود مباركة من رجال مخلصين – نحسبهم كذلك والله حسيبهم – ممن كانوا، وما زالوا يعملون في المشروع بجهد دؤوب وصمت مثمر وهدوء رائع تتجلى روعته في ضخامة إنتاجه وهم الأستاذ/ عبدالله الخريجي مساعد مدير المشروع سابقاً، والأستاذ/ عبدالإله الصالح، والأستاذ/ فهد اليابس فلهم من الله عظيم الأجر ومني وزملائي جزيل الشكر على جهودهم ومتابعتهم.

ولقد كان الدافع وراء إخراج هذا الدليل ما لمسته وأنا أقوم بتقديم الدورات التدريبية عن (الإرشاد الأسري عبر الهاتف) في عدد من مشاريع مساعدة الشباب على الزواج في بعض مناطق المملكة، فلقد كان هناك حاجة ملحة ورغبة متكررة في إيجاد مادة علمية مكتوبة يتمكن المرشد من تصفحها وقراءتها والاستفادة منها بعد انتهاء الدورة التدريبية، فكان التشاور مع الزملاء في إدارة الخدمات الاجتماعية بمشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج، فكان التشجيع والدعم والمؤازرة، فوافقت مؤسسة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الخيرية على دعم المشروع مادياً ومعنوياً فكان البدء والانتهاء لما بين دفتي هذا الدليل، فلله الحمد أولاً وآخراً.

ولقد انتهجنا في الدليل حين استكتاب الإخوة والأخوات المحاولة بقدر الإمكان أن تكون الكتابة بلغة مبسطة، وذات منحى إجرائي وفي خطوات عملية يستطيع من خلالها المرشد تحقيق الاستفادة القصوى من الدليل، والإكثار من الأمثلة التوضيحية والشواهد العملية، مع التأكيد على عدم الإشارة إلى المراجع أو التوثيق أثناء الكتابة، محاولة لتحقيق الاسترسال في قراءة القارئ مع الاكتفاء بذكر المصادر في آخر الفصل، كما حرصنا على اقتراح وضع بعض المراجع العلمية الإضافية لمن أراد الاستزادة.

ويبدأ الدليل بتوضيح فضل إصلاح ذات البين وعظيم الأجر والمثوبة في ذلك عند الله ـ عَزَّ وجل ـ وبعدها كان الحديث عن بعض الضوابط الشرعية والاجتماعية لممارسة الإرشاد الأسري الهاتفي التي يحسن بالمرشد التعرف عليها والتمسك بها، ثمّ استتبع ذلك الإشارة إلى مبادئ وأسس الإرشاد الأسري الهاتفي وذلك ما يسمى بأخلاقيات المهنة، ثم الحديث عن المهارات المهنية المطلوبة لمن يعمل في مجال الإرشاد الأسري الهاتفي والخطوات العملية التي تلزم لنجاح مشاريع الإرشاد الأسري الهاتفي، ويُعدُّ تفصيلاً أكبر لمهارات المقابلة الهاتفية ومهارات الاستماع والإنصات، والفنيات اللازمة لكيفية طرح الأسئلة على المسترشد في المجال الأسري من خلال الهاتف، ثم التوضيح لكيفية توثيق المعلومات التي يتحصل عليها المرشد من المسترشد أو ما يعرف في الخدمة الاجتماعية بالتسجيل.

ولتوضيح الصورة للمرشد عن طبيعة المسترشد تمّ تناول خصائص المسترشدين في فصل مستقل للتعرف على طبيعتهم النفسية والاجتماعية والوضع الذي يعيشونه إبان طلبهم الاستشارة الهاتفية، وذلك بهدف فهمهم بشكل أكبر، فكان ذلك من خلال التعرف على تلك الخصائص، وبخاصة حديثي الزواج باعتبار كثرة طلب الاسترشاد من هذه الفئة ثمَّ ختام الفصل بدراسة إحصائية ميدانية عن خصائص المسترشدين.

وفي الفصل الرابع هناك تناول للخطوات الإجرائية للإرشاد الأسري الهاتفي بتوضيح العلاقة

المهنية بين المرشد والمسترشد، وكيفية إنشائها وتقويتها والمحافظة عليها، لكونها حبل الوصال الاجتماعي بين المرشد والمسترشد، والتعرف على كيفية استثمارها من قبل المرشد لصالح العملية الإرشادية، مع وضع قواعد لكيفية التدخل في الأزمات الأسرية الطارئة وأنجع السبل في ذلك، إضافة إلى وضع خطوات عملية لمساعدة المرشد على فهم المشكلة الأسرية، ثمّ الخطوات العملية التي يحتاج إليها المرشد لتقديم إرشاد أسري ناجح.

وفي الختام لم ننس المُرشد، فكان التوضيح للضغوط التي قد يواجهها في أثناء عمله في الإرشاد الأسري الهاتفي جراء الاستماع المتواصل للمشكلات الأسرية فكان هناك محاولة لسرد بعض الخطوات العملية الفعّالة ـ بإذن الله ـ لكيفية تجاوز هذه الضغوط أو التخفيف منها بأكبر قدر ممكن.

ولقد حرصنا على استكتاب نوعية معينة من المختصين والمختصات ممن لهم سابق خبرة في الإرشاد الأسري سواء بالهاتف أو عن طريق مواقع الإنترنت أو الإرشاد المباشر، كما كان هناك حرص على مشاركة المختصين من الجنسين، حيث يتم طرح بعض الموضوعات من وجهة نظر الرجل والمرأة، وفي ذلك إثراء حقيقي للموضوع وتكامل جوانب الإيضاح فيه.

ولا يسعني في إتمام هذه المقدمة إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان الكبير إلى مؤسسة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الخيرية على رعايتهم لهذا المشروع وتجاوزهم بذلك الدعم حدود الدعم المألوف للعمل الخيري من خلال تلمس مواطن الاحتياج التي قد تكون غابت عن الآخرين ـ وفي كل خير ـ، والشكر يتواصل إلى جميع الأُخْوَة والأخوات الذين شاركوا في الكتابة في هذا الدليل، وإلى الأخ / صالح بن عبدالعزيز الجبرين الأمين العام المساعد لمشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج على دعمه لهذا الدليل ومتابعته فور تكليفه بالعمل في إدارة المشروع، فله من الله الأجر الوفير ومنا الشكر الكثير.

وعوداً إلى عنوان المقدمة فنحن في مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج لازلنا

نرى أن هذا الدليل خطوة أولى على الطريق الطويل لتنشيط العمل الاجتماعي في المجتمع السعودي. منتظرين الخطوة التالية ـ بإذن الله ـ من هذا المشروع وهي الدورات التدريبية وورش العمل التي سوف تُقدم لممارسي الإرشاد الأسري عبر الهاتف عن موضوعات الدليل والطريق طويل وشاق ولكنه يسير على من يسره الله عليه.

بارك الله في الجهود وسدد الخطى، ونفعَ بالدليل وأثابَ على من بذل فيه كل جهد وشكرَ لمن أسدى نصحاً أو سد خلة، إنه سميع مجيب وبالإجابة جدير، وصلى الله على نبينا محمّد وعلى آله وصحبه أجمعين.

المشرف العام على الدليل

د. عبدالله بن ناصر السدحان

ص.ب: ٧٣٥١ ـ الرياض: ١١٤٦٢

E-mail: ansadhan@yahoo.com

الباب الأول: موقف الشريعة من الإرشاد الأسري الهاتفي

السيرة الذاتية للشيخ/

- سعد بن عبدالعزيز بن أحمد الصقر الحقباني.
- تخرج في كلية الشريعة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض
- يعمل قاضياً في منطقة الرياض.
- مستشار في مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج.
- مستشار في وحدة الإرشاد الاجتماعي - بوزارة العمل والشؤون الاجتماعية.
- مستشار لجنة الداخل بمؤسسة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الخيرية.
- عضو لجنة إعداد اللوائح التنفيذية لنظام المرافعات الشرعية بوزارة العدل.
- إمام وخطيب جامع الفاروق بحي غرناطة بالرياض.
- له مشاركات في الدروس العلمية والندوات والمحاضرات في داخل المملكة وخارجها.
- **له بعض البحوث العلمية منها:**

١- أحكام المسنين في الفقه الإسلامي - تحت الطبع -.

٢- رسالة في الطرق الوقائية للخلافات الزوجية قبل الزواج.

فضل إصلاح ذات البين

إعداد : الشيخ / سعد الصقر

مدخل:

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده ثم أما بعد :

فلقد اهتم الإسلام بإصلاح الأسرة أيما اهتمام، لأنها النواة لبناء المجتمع، والبيت هو المدرسة التي فيها يتخرج الأعضاء الفاعلون في مجتمعهم سلباً وإيجاباً .

كما أن عدم استقرار الحياة الأسرية يكون له الأثر السلبي على المجتمع كله .

واليوم يعيش الناس في فلك المتغيرات السريعة والمؤثرات التي ظهرت بصماتها على دين وأخلاق الأسرة .

فزادت نسبة الخلافات العائلية، كما زادت حالات الطلاق، فنتج عن ذلك تفكك الأسرة وانحراف الأولاد، وظهرت أنماط من السلوك المنحرف كالعقوق وتشريد الأبناء لوالديهم أو الهجرة غير الشرعية .

ولا يخفى على الجميع أن ظهور الخلافات بين الزوجين وفي الأسرة الواحدة أمر طبيعي .

ولكن الأمر غير الحميد أن تتفاقم المشكلات، ويطول مداها، وتتسع دائرتها؛ من غير تدخل مصلح لحل الخلاف ومن غير أن يجد صاحب المشكلة من يبث إليه الهموم، ويسترشد منه الرأي .

ولذا فإنك تجد بعض أصحاب المشكلات يعيش في أزمات نفسية خطيرة؛ يكره بسببها المجتمع كله، وغالباً ما يؤثر ذلك سلبًا على مستوى دينه وتعلقه بالله .

وتجده يهرب من واقعه بممارسته إنحراف سلوكي كتعاطي المخدرات أو الوقوع في منكرات أخلاقية أو الإقدام على الانتحار ونحو ذلك .

ومعلوم لدى الجميع أنه ينتج عن الخلافات الأسرية من المفاسد الاجتماعية والاقتصادية والأمنية الشيء الكثير.

لذا كان الساعي لإصلاح ذات البين وتفريج كربات إخوانه المسلمين والتنفيس عنهم بالتوجيه والإرشاد وإضفاء الطمأنينة على نفوسهم وبذل المشورة والدلالة على الطريق الصحيح، المنزلة العلية عند الله سبحانه وتعالى، والحظوة في الدنيا بشكر الناس له ومحبتهم إياه. وسيأتي - بإذن الله - توضيح للنصوص الشرعية الدالة على ذلك.

ومنذ خمس سنوات ظهرت المؤسسات والجمعيات الخيرية الأهلية والحكومية التي تُعنى بالإرشاد الهاتفي تلبية لحاجة المجتمع الماسة.

مما يقتضي معه الأمر دراسة هذه المبادرات الخيرة، وتعاهد الجهود لتؤتي ثمارها يانعة بإذن الله سبحانه وتعالى.

ومن ذلك تذكير المرشدين والموجهين العاملين في هذا المضمار بفضل الإصلاح وبذل المشورة والإرشاد وما أعده الله سبحانه وتعالى لمن خلصت نيته ليكون زاداً لهم في مسيرتهم وحثاً للعزائم مع بيان التأصيل الشرعي لهذه الخدمة، فيكون زاداً علمياً يستظهرونه ويتأملونه كلما ضعفت القوى أو وردت على النفس المثبطات.

ومما يحث العزائم ويدفع بالنفس للدخول في هذا المضمار بيان حاجة المجتمع لهذه الخدمة من خلال إشارات لواقع المشكلات في مجتمعنا وما نتج عنها من خلافات كثيرة أو انحرافات سلوكية.

ومما يقتضيه الأمر أيضاً بيان الضوابط الشرعية، والاجتماعية لخدمة الإرشاد الأسري وكيفية التحرز من بعض المحظورات التي تصاحب عملية الإرشاد؛ ليكون المرشد على علم بهذه الضوابط ويجعلها نصب عينيه أثناء تأديته عمله، وحذراً في الوقت نفسه من الوقوع في المحظورات.

ومن أجل ذلك كانت هذه الورقات لأتحدث فيها عما يلي:

١- حاجة المجتمع إلى الإرشاد الأسري الهاتفي مع ذكر بعض الوقائع.

٢- فضل الإرشاد والإصلاح والسعي لتفريج الكربات والتأصيل الشرعي لهذه الخدمة.

أسأل الله ـ سبحانه وتعالى ـ أن يوفق الجميع لما يحبه ويرضاه وأن يسدد على درب الخير الخطى.

أولاً: حاجة المجتمع إلى الإرشاد الأسري الهاتفي:

الأسرة المسلمة في مجتمعنا السعودي معرضة لخطر عظيم نتيجة الانفتاح غير الرشيد على عادات وتقاليد مجتمعات غير إسلامية، أو تخليها عن منهج وشريعة الإسلام.

كما أن كثيراً من قنوات التأثير ومن أهمها وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة والتي اشتمل كثيرٌ منها على برامج موجهة للأسرة مخالفة لتعاليم الإسلام أججت نار الاضطراب في العلاقات الأسرية، ونشأ عن ذلك مشكلات متتالية في الحياة الزوجية، وفي علاقة أفراد الأسرة بعضهم مع بعض.

فإن أهل الشر على مر التاريخ ـ وقائدهم إبليس لعنه الله ـ يفرحهم تفكك الأسر وظهور الخلافات بين أفرادها، يقول النبي صلى الله عليه وسلم (**إن إبليس يضع عرشه على الماء ثم يبعث سراياه فأدناهم منه منزلة أعظمهم فتنة يجيء أحدهم فيقول: فعلت كذا وكذا، فيقول: ما صنعت شيئاً ثم يجيء أحدهم فيقول: ما تركته حتى فرقت بينه بين امرأته قال: فيدنيه منه ويقول نعم أنت**).

ولقد ظهر في المجتمع من ينادي كتابةً وتمثيلاً بهجر قوامة الرجل مما يجعل الأسرة ذات رأسين ومعلوم أنه لا يمكن قيام أي اجتماع بشري على مثل ذلك، بل إن هذا المنهج ينتج عنه صراعات أسرية لا تنتهي لمخالفته فطرة وطبيعة كل من الذكر والأنثى.

والمتابع للدراسات الاجتماعية، والكتابات الصحفية، يجد أن هناك قلقاً متزايداً لدى الأسرة السعودية خاصة، وواضعي السياسة الاجتماعية والاختصاصيين حول الأوضاع المضطربة التي تتعرض لها الأسرة، الناتجة عن الخلافات المتزايدة بين أفرادها.

والمتأمل في مصدر هذا القلق يرى أنه الإحصاءات لدى المحاكم أو مراكز الشرطة أو ما يتم دراسته في مراكز التوجيه والإرشاد الأسري، والتزايد المستمر لها.

مع لفت النظر أن تلكم الإحصاءات إنما تمثل إحصاءات الجهات الرسمية التي يمكن من خلالها رصد عدد الحالات، وإلا فإن الحجم الحقيقي يفوق ذلك بكثير، إذ إن كثيراً من الناس يرغبون في إنهاء خلافاتهم بسرية تامة من غير اتصال بجهات رسمية إصلاحية أو قضائية، ناهيك عن بيوت تعيش في مآسٍ آثرت الصبر على مضض إلى أن يقضي الله أمراً كان مفعولاً.

ولذا فإنه ليس بمستغرب حينما نسمع عن مشكلات زوجية أو أسرية دامت سنوات عدة، نتج عنها من القضايا ما تتجاوز اختلاف وجهات النظر وعدم الانسجام أو الضيق وتكدر الحال إلى فعل الجريمة والتخطيط لها.

مما سبق يتضح جلياً الحاجة الملحة لتفعيل رسالة الإرشاد والتوجيه الأسري المباشر أو الهاتفي ليقوم بدور إيجابي في تخفيف الهموم وفتح باب الأمل في الحياة وإعانة المسترشد على خطوات عملية لتجاوز محنته، ذلك أن الإرشاد يستهدف في المقام الأول مساعدة الإنسان على مواجهة مشكلاته وتنمية قدراته لحل المشكلات مستقبلاً.

وأذكر الآن بعض الوقائع مما بقي في الذاكرة التي تحكي مشكلات زوجية أو أسرية يتضح من خلالها الحاجة لتكثيف مراكز الإرشاد مع تطوير مستوى معلومات ومهارات المرشد شرعياً واجتماعياً ونفسياً.

١- فتاة تبلغ من العمر ١٨ سنة قام والدها بإجبارها على الزواج من شاب لا ترغب فيه فهربت مع

شاب آخر حتى تم القبض عليهما من قبل الجهات الأمنية وهي في حالة من الإنكسار والضيق الشديد تتصل على أحد المرشدين تبث همومها بأسلوب يبكي القلب قبل العين وتسترشد الطريق الصحيح لاستقرار نفسيتها واستقامة حالها.

٢- شابة تعيش في وهم الحب ولما اتضح لها حقيقة من تعلقت به باتت في اضطراب نفسي خطير، فهي تفكر في الانتحار كثيراً وجدت في هاتف الاستشارات متنفساً ليرشدها إلى طريق الأمان عبر منهج شرعي واجتماعي رصين.

٣- رجل يشكو انصراف زوجته عن القيام بحقوقه فنتج عن ذلك توالي الخلافات بينهما ضيق من الحياة وهروب من واقع مرير أدمن على المخدرات ووقع في المحرمات، فاتسعت رقعة الخلافات وتضرر الأولاد بنين وبنات، فوجد في مراكز الإرشاد متنفساً له، وتم إعداد خطة علاجية نوقشت خلالها الأسباب الأصلية للمشكلة، واتخذت إجراءات عملية إصلاحية لتعود الحياة لسابق عهدها المزهر.

٤- امرأة لجهلها في طرق العلاج وعدم وجود المرشد الناصح الحافظ للسر وخشيتها فضيحة أمرها آثرت السكوت والخضوع لإملاءات زوجها المدمن على المخدرات في أن تكون متعاونة معه في جلب البغايا لبيته ويكون محلاً للترويج، وبالاتصال على المرشد تم التوجيه والإرشاد للحيلولة دون استمرار فعل الجريمة بسرية تامة وأسلوب مناسب.

٥- رجل جاهل بالمقتضيات الشرعية والمصلحة الاجتماعية رفض تزويج أخته من خطيب كفء، نتج عن ذلك مشكلات بين العائلتين رفعت فيها الأسلحة، وهمت الفتاة إلى قتل نفسها، انتهت بعد التوجيه وتدخل المصلحين إلى إتمام الزواج وبما يحفظ ماء وجه الأخ وبإقناع مناسب.

٦- رجل توالت عليه الضائقات المالية، فأثر ذلك في علاقته الزوجية فأصبح يتنقل بين البلاد هروباً

من الواقع وعجزاً عن القيام بنفقة أهله فاتسعت رقعة الخلاف. وبعد اتصاله على مركز الإرشاد تم توجيهه بما يسري عنه ويفتح له باب الأمل مع وضع خطة علاجية عبر مراحل عملية لتصحيح وضعه المالي.

٧- امرأة من أصل غير سعودي اتخذت قرار السفر إلى بلادها تاركة أولادها الخمسة عند رجل سيئ الخلق، تظهر عليه عوارض المرض النفسي وبعد اتصالها على مركز إرشاد تم توجيهها بما يحقق مصلحتها ومصلحة أولادها وزوجها، وعدم التعجل في قرار يؤثر سلباً على حياة الأولاد ويعقد المشكلة ولا يحلها.

٨- فتاة في العقد الثاني من عمرها تنتسب إلى عائلة ذات مستوى اجتماعي عالٍ تعلقت بشاب تعلقاً عاطفياً عبر طريق غير شرعي، اتضح بعد ذلك عدم مناسبة ذلك الشاب لمستواها الديني والاجتماعي المالي والنسبي، مما يغلب على الظن فشل الحياة الزوجية، وقد كانت تفكر في التعرف عليه بأية طريقة للهروب معه ضاربة عُرض الحائط كل التوجيهات الشرعية والضوابط الاجتماعية، وباتصالها بالإرشاد وبعد محاورات متوالية تم اقناعها بما يحقق مصلحتها ويوضح لها الصورة الحقيقية للحياة الزوجية المستقرة.

هذه بعض الوقائع، وغيرها كثير يتضح من خلالها الحاجة الماسة إلى المرشد والمستشار الناصح الصادق، ليكون عوناً في حل المشكلات واستقرار الحياة الأسرية في مجتمع نؤمل أن ينعم باستقرار اجتماعي كامل.

إننا بتقديم هذه الخدمة الاستشارية يمكن أن نقطع الطريق بعد توفيق الله سبحانه أمام مشكلات خطيرة قد تقع. وننهي بإذن الله حالات من القلق والاضطراب النفسي الشديد، فتفرغ الشحن النفسية بأسهل ما يكون من الوسائل بتوجيه صاحب الحق للوصول إلى حقه بأيسر الطرق الشرعية والنظامية، ونحن بهذه الخدمة بإذن الله تعالى نحفظ للمرء كرامته وهدوء حاله وللأسرة استقرارها ومن ثمَّ نتاجها في المجتمع.

ولقد تحدث كثير من الكتاب المتخصصين في مجال الخدمة الاجتماعية عن الآثار السلبية الناتجة عن المشكلات الزوجية والأسرية، والتي غالباً ما ينتج عنها الطلاق، أو تعليق الزوجة أو انحراف الأولاد وتدني مستوى التمسك بالدين، أو أمراض نفسية أو حوادث إجرامية، مما يستوجب معه التوجه السريع للمعالجة وحل المشكلات.

ومن هذه الآثار بصورة مختصرة ما يلي:

أولاً: الآثار الاجتماعية:

١- القطيعة بين أهل الزوجين.

٢- نظرة المجتمع غير الإيجابية للمطلقة أو المطلق.

٣- إثارة المشكلات في المؤسسات الحكومية كالشرطة والمحاكم مما ينتج عنه كشف أسرار الأسرة.

٤- ضعف التوجيه الأسري للأطفال نتيجة النزاعات المستمرة بين الزوجين أو انعدام الاستقرار مما يؤثر على مستوى الأطفال أو المراهقين دراسياً وتربوياً.

٥- قلة فرص الزواج بعد الطلاق.

٦- انتشار الحسد والبغضاء بين أفراد المجتمع والنظرة الحاقدة للمجتمع والأقارب من قبل صاحب المشكلة.

٧- هجر صاحب المشكلة الأهل والأقارب والبعد عن الخلطة بهم لما يراه من نقد مستمر.

ثانياً: الآثار النفسية:

١- القلق الدائم وما ينتج عنه من توتر نفسي، مما يعكس آثاره على أخلاق صاحب المشكلة وقلة إنتاجه العملي.

٢- الشعور بالوحدة والحرمان وعدم الثقة بالنفس، حيث تزداد نسبة هذا الأمر كلما زادت نسبة تأزم المشكلة.

٣- إصابة بعض أصحاب المشكلات بالأمراض النفسية كالاكتئاب والنظرة السوداوية للمجتمع.

ثالثاً : الآثار الاقتصادية :

١- ضعف إنتاج صاحب المشكلة نتيجة الآثار النفسية الناجمة عن المشكلة الزوجية أو الأسرية .

٢- عدم الجد والابتكار والتجديد في العمل الوظيفي إدارياً أو مهنياً، لما تشغله المشكلة من حيز كبير من تفكيره .

٣- حاجة الزوج المطلق إلى مهر لزواجه الثاني عند حدوث الطلاق أو عدم التوافق .

٤- حاجة المطلقة أو المرأة التي تخلَّى عنها عائلها إلى نفقات مالية وإشراف ومتابعة جهات اجتماعية، وذلك يتطلب موارد مالية .

رابعاً : الآثار الأمنية :

١- جنوح الأولاد الذين يعيشون في بيوت مفعمة بالمشكلات المتتالية أو حال افتراق الأبوين، وانتمائهم للجماعات المنحرفة أو تجمعات الأصدقاء غير الرشيدة، إذ هي ملاذ خاطئ للهارب من مشكلات البيوت .

٢- الإقدام على إيذاء النفس أو الانتحار للتخلص من الضغوط النفسية التي يعيشها صاحب المشكلة .

٣- الوقوع في الفواحش والقضايا غير الأخلاقية نتيجة عدم إشباع الرغبات العاطفية .

٤- الجناية على الأبوين أو أحدهم من قِبَل الأولاد أو على الزوج أو الزوجة من قِبَل أحدهما على الآخر بإلحاق الأذى الجسدي أو القتل نتيجة الظلم واتساع دائرة الشقاق .

هذه بعض الآثار الناجمة عن بقاء المشكلات الزوجية أو الأسرية من غير مبادرة إلى حلها، وذلك يؤكد ما سبق بيانه من أهمية انتشار لجان إصلاح ومركز إرشاد للحاجة الماسة لذلك .

ثانياً: فضل الإرشاد وإصلاح ذات البين:

الإرشاد والتوجيه وبذل المشورة سواء أكان مباشراً أو عبر المهاتفة أو المراسلة مما دعت إليه الشريعة الإسلامية ورغَّبت في فعله ورتبت على ذلك الأجر العظيم.

وهذه المهنة وإن صُنفت ضمن الخدمة الاجتماعية حسب التصنيفات والتخصصات العلمية الحديثة إلا أنها تدخل دخولاً أولياً في علم الشريعة، ذلك أن الدين الإسلامي وعلومه وتشريعاته هو محور العلوم الإنسانية كلها وعلى رأس ذلك علم الاجتماع وعلم النفس.

وعليه يتضح أن علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية عند المسلمين إنما هو بعلومه ونظرياته مستقى من نصوص الكتاب والسنة، فوافق ذلك الفطرة السليمة وأثبت نجاحاً باهراً.

لذا فإن غياب الدين الذي يمثل البعد الروحي والمعنوي للإنسان، يعوق كثيراً من العمليات العلاجية والتنموية للحالات التي تتعامل معها الخدمة الاجتماعية.

ومهنة الإرشاد والتوجيه وبذل المشورة داخلة ضمن فروع متنوعة من علوم الشريعة ومنها ما يلي:

١- الإصلاح.

٢- الدعوة إلى الله.

٣- السعي في حاجة الناس.

وعموم النصوص من الكتاب والسنة وآثار السلف في هذه الفروع هي تأصيل شرعي لمهنة الإرشاد والتوجيه.

ولا يسع المجال لبيان تلك النصوص ووجه دلالتها، ولكني سأقتصر على بعض الأدلة مازجاً بين وجه الدلالة والتأصيل الشرعي لهذه المهنة، ذاكراً بعض الأمثلة والوقائع المتعلقة بكل عنصر.

أ- الإصلاح :

١- يقول الله تعالى : ﴿ **إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ** ﴾ (الحجرات : ١٠) .

٢- ويقول تعالى : ﴿ **فَاتَّقُوا اللَّهَ وَأَصْلِحُوا ذَاتَ بَيْنِكُمْ** ﴾ (الأنفال : من الآية ١) .

٣- ويقول سبحانه وتعالى في أمر الشقاق بين الزوجين : ﴿ **إِنِ امْرَأَةٌ خَافَتْ مِنْ بَعْلِهَا نُشُوزاً أَوْ إِعْرَاضاً فَلا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا أَنْ يُصْلِحَا بَيْنَهُمَا صُلْحاً وَالصُّلْحُ خَيْرٌ** ﴾ (النساء : من الآية ١٢٨) .

٤- ويقول جل شأنه في أمر الوصايا وما قد ينتج عنها من خلافات أسرية : ﴿ **فَمَنْ خَافَ مِنْ مُوصٍ جَنَفاً أَوْ إِثْماً فَأَصْلَحَ بَيْنَهُمْ فَلا إِثْمَ عَلَيْهِ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ** ﴾ (البقرة : ١٨٢) .

٥- ويقول سبحانه في أمر الجنايات والقصاص : ﴿ **وَجَزَاءُ سَيِّئَةٍ سَيِّئَةٌ مِثْلُهَا فَمَنْ عَفَا وَأَصْلَحَ فَأَجْرُهُ عَلَى اللَّهِ إِنَّهُ لا يُحِبُّ الظَّالِمِينَ** ﴾ (الشورى : ٤٠) .

٦- ويقول صلى الله عليه وسلم (**ألا أخبركم بأفضل من درجة الصيام والصلاة والصدقة، قالوا بلى يا رسول الله : قال : إصلاح ذات البين، فإن فساد ذات البين هي الحالقة**) .

٧- وقال رجل لمحمد بن كعب القرضي - رحمه الله - (ذهبت للإصلاح بين قوم . قال : لقد أدركت درجة المجاهد، ثم قرأ ﴿ **لا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِنْ نَجْوَاهُمْ** ... الآية ﴾ سورة النساء الآية (١١٤) .

٨- وقال الأوزاعي - رحمه الله - (ما خطوة أحب إلى الله عز وجل من خطوة في إصلاح ذات البين ومن أصلح بين اثنين كتب الله له براءة من النار) .

فهذه جملة من الآيات والأحاديث وآثار السلف الدالة على فضل الإصلاح بين المتخاصمين.

والمرشد، والموجه في مراكز الإرشاد الأسري، ما هو إلا ساعٍ في الإصلاح بين الزوجين أو بين قريبين، فأي فضل يفوز به من يسلك هذا الطريق. وإن لم يتم الإصلاح فعلاً فيكفي في ذلك أن

يسعى المرشد للإصلاح والتوفيق ومن تأمل جملة النصوص يجد أنها تحث على الإصلاح والسعي له ولم ترتب الأجر على نجاح المهمة.

والذي يمارس مهنة الإصلاح عبر هاتف الاستشارات، أو مباشرة الأمر، يظهر له عاجل بشراه لما يتلقاه من ثناء وشكر ودعاء عند نجاح مهمته ما يعجز البنان عن تصوير تلكم المشاعر الجياشة، نسأل الله أن يخلص النيات وأن يعظم الأجر والمثوبة.

واقعة: وقع خلاف بين زوجين نتيجة تصرفات أولاد الزوج من زوجته الأولى، تمسك كل من الزوجين برأيه حيال تربية أولاد الأولى فافترق الزوجان واتسعت الوحشة بينهما، وتدخل الأهل تدخل غير رشيد فعاش كل منهما بعيداً عن الآخر شهوراً عدة أثر ذلك على نفسيتهما، وبعد العرض على المصلح التابع لمشروع ابن باز الخيري وفق بينهما بعد توفيق الله وعادت الأمور إلى حالها الأول ولله الحمد.

فهذا المرشد قام بمهمة الإصلاح أثناء مهنته في الخدمة الاجتماعية.

واقعة: اتصلت إحدى النساء تسترشد الإجراءات النظامية حيال المطالبة بالطلاق، وقد اتخذت قراراً نهائياً وبعد المحادثة استطاع المرشد إقناع الزوجة بمحادثة الزوج وبعد عدة مكالمات، جرى تقريب وجهات النظر وتوجيه الزوج إلى إصلاح حاله لتعدل الزوجة عن طلبها الطلاق.

ب- المناصحة الشرعية:

١- يقول النبي صلى الله عليه وسلم فيما أخرجه أحمد ومسلم عن تميم الداري مرفوعاً **(إن الدين النصيحة، قلنا لمن يا رسول الله، قال: لله ولكتابه ولرسوله ولأئمة المسلمين وعامتهم)**.

٢- وقال جرير رضي الله عنه: **(بايعت رسول الله ـ صلى الله عليه وسلم ـ على السمع والطاعة والنصح لكل مسلم)** رواه أحمد والبخاري ومسلم.

٣- وفي الحديث أيضاً عنه صلى الله عليه وسلم قال: (إن من حق المسلم على المسلم إذا استنصحه أن ينصحه).

٤- ولمسلم عن معقل بن يسار مرفوعاً إنه قال: **(ما من أمير يلي أمر المسلمين ثم لا يجتهد لهم وينصح إلا لم يدخل الجنة معهم)**.

٥- وعند مسلم أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: **(حق المسلم على المسلم ست وفيه فإذا استنصحك فانصح له)**.

فهذه جملة من الأحاديث تدل دلالة واضحة عن وجوب المناصحة وبذل المشورة لمن استشير وطلب منه النصح.

قال حنبل رضي الله عنه سمعت أبا عبدالله قال: وعليه ـ أي المسلم ـ نصح المسلم، قال النبي صلى الله عليه وسلم: **(والنصح لكل مسلم)** ومراده والله أعلم إنها فرض على الكفاية.

وقول النبي صلى الله عليه وسلم: **(الدين النصيحة)** أي أن مداد الدين والإسلام على هذا الخبر كما قرره طائفة من أهل العلم.

وعموم المتصلين عبر هاتف الاستشارات إنما يطلبون المناصحة والتوجيه. فهذا تأصيل شرعي لهذه المهنة الخيرة وحري ممن عمل فيها استشعار هذه العبادة العظيمة والتقرب إلى الله ببذل النصيحة بضوابطها الشرعية.

ولاسيما أن عدداً ليس بالقليل من الاتصالات إنما يعرضون آراءهم وما عزموا على فعله ومرادهم من الاتصال زيادة الاطمئنان واستنصاح صاحب الخبرة في مجال عمله.

واقعة: شابة تبلغ من العمر ١٩ عاماً من عائلة ذات مكانة اجتماعية عالية وذات تميز في خلقها ودينها، وفي مرحلة ضعف إيماني مع عاطفة جياشة تعلقت بشاب ظهر على شاشة التلفاز يحكي ظروفه الخاصة واتصلت لتستفسر عن إمكان الزواج به وتطلب التعرف عليه.

وبعد دراسة الموضوع من قبل مستشار شرعي كذا ومرشد اجتماعي ظهر لهما الآثار السيئة المتوقع حصولها على الزواج للمفارقات النسبية والاجتماعية والدينية والمالية، كما يظهر أن التعلق نتيجة عاطفة ولم تكن بناءً على تعقل والنظر في حقيقة الزواج.

فجرت المناصحة وبذل المشورة بكل صدق وأمانة مع بيان العواقب المتوقعة لمثل هذا الزواج.

واقعة: امرأة تحمل الجنسية السعودية من أصل غير سعودي نتيجة لمشكلات مع زوجها طلبت الطلاق فوافق شريطة أن تتنازل عن جنسيتها مع كونها رزقت منه بستة أبناء، وعزمت على الموافقة مضحية بأولادها مقابل الطلاق، واتصلت لطلب النصيحة وأخذ الرأي.

وبعد الدراسة اتضح أن المصلحة تكمن في عدم الموافقة على هذا الشرط لما له من آثار سلبية على الزوجة وعلى أولادها، ولاسيما أن الأولاد عازمون على الهرب من البيت حال الطلاق وسفر أمهم إلى بلدها، لما يلاقونه من قسوة وشدة في تربية والدهم، فجرى حثها على الصبر وإعطاؤها خطة علاجية لعلها أن تكلل بالنجاح.

جـ - الدعوة إلى الله تعالى:

التوجيه والإرشاد يدخل في باب الدعوة إلى الله تعالى، فالحالات المعروضة على المرشد يتطلب الأمر فيها إلى إرشادات نفسية أو اجتماعية صرفه، وقد يتطلب الأمر إبداء نصيحة إلا أنه غالباً

ما يتضح للمرشد أن من أسباب الاضطرابات النفسية وظهور المشكلات الاجتماعية وقوع المرشد في بعض المخالفات الشرعية سواء في الجانب الديني أو السلوكي والأخلاقي، ومن مكملات التوجيه إرشاد المتصل إلى الخلل الشرعي الذي وقع فيه وبيان آثاره السلبية وذلك هو الدعوة إلى الله.

والأدلة المتضمنة فضيلة الدعوة إلى الله أكثر من أن تحصر في هذا البحث ولكن منها ما يلي:

١- قوله تعالى: ﴿ **ادْعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ** ﴾ (النحل: من الآية ١٢٥).

٢- وقوله تعالى: ﴿ **وَمَنْ أَحْسَنُ قَوْلاً مِّمَّن دَعَا إِلَى اللَّهِ وَعَمِلَ صَالِحًا وَقَالَ إِنَّنِي مِنَ الْمُسْلِمِينَ** ﴾ (فصلت: ٣٣).

٣- وفي الحديث المخرج عن مسلم يقول النبي صلى الله عليه وسلم: (**لأن يهدي الله بك رجلاً واحداً خير لك من حُمُر النعم**).

٤- وفي الحديث: (الدال على الخير كفاعله).

والتصدر للتوجيه والإرشاد يجعل المرشد يعيش في أرض خصبة ومجال واسع يمارس من خلاله عبادة من أعظم العبادات وأجلها وهي الدعوة إلى الله ولاسيما إذا كانت المشكلة المعروضة يستلزم الأمر فيها دعوة المتصل إلى الله وتحذيره من منكرات وقع فيها، أو تساهل في جلبها إلى بيته، مما يكون لها أثر حتى على دين وأخلاق أسرته.

أو رأى المرشد أن المسترشد مفرط في واجبات شرعية هي سبب انتكاسته النفسية، واضطراب حياته الاجتماعية، أو رأى أن الأمر يقتضي توجيهه إلى فعل نوافل ومستحبات بها بإذن الله تخف المعاناة ويفتح له باب الأمل في الحياة.

إن مسؤولية الدعوة إلى الله تقع على عاتق كل مسلم يؤديها عبر مهنته التي يقوم بها، وأقرب تلك المهن لتحقيق هذه العبادة والدعوة إلى الله هي مهنة الإرشاد الاجتماعي بجميع فروعه.

إذ هو قريب من قلوب الناس لدخوله في حياتهم الاجتماعية وتفاصيل مشكلاتهم الأسرية الخاصة.

واقعة: شاب يتصل يشكو نزاعات مستمرة مع زوجته أدى إلى خروجها إلى بيت أهلها ورفضها العودة وعدم احترامه، ورفضها القيام بحقوقها الشرعية. وبعد الحوار معه اتضح أن سبب المشكلة هو وقوع الزوج في بعض المحرمات الشرعية مما كان له الأثر في نفسيته وإحساسه بالوحشة وتكدر مزاجه وعاد سلباً على تعامله مع زوجته واتضح أن خروج زوجته نتيجة إصرار الزوج على فعل المعصية.

وبعد مناقشته وتوجيهه ودعوته إلى الله تعالى وفتح باب الأمل له وبيان آثار المعصية على حياته الزوجية واستقراره النفسي أحس كما يذكر بشيء من الارتياح والاطمئنان وأظهر توبته وعزمه على سلوك طريق الالتزام بالدين.

واقعة: شابة تبلغ من العمر (٢٢) سنة متزوجة نظراً لظروف أسرية مضطربة أرادت التنفيس عن نفسها فوقعت في براثن المعاكسات واستطاع أحد الشباب إغراءها فاتصلت لتسأل عن السبيل في الطلاق من زوجها وذكرت ما فعلته مع مخادعها، فاتضح بعد حوار أن الفتاة جاهلة بكثير من الأحكام الشرعية غير مدركة لخطورة تصرفها وأثر ذلك على دينها وحياتها الاجتماعية، فتم دعوتها إلى الله وتحبيبها للخير وإرشادها إلى سبل الاستقرار في الحياة الزوجية والطرق الشرعية حال كره الزوج وتعذر الحياة معه إعطائها تصوراً عن مقاصد المعاكس في الغالب ووقائع من فشل الحياة مع أمثاله، مع وضع خطة علاجية لمشكلتها مع زوجها.

د- السعي في حاجة الناس:

المرشد عبر الهاتف أو مباشرة إنما هو بمهنته هذه يسعى في حاجة إخوانه المسلمين وهو سبب في تنفيس كروبهم وزوال همومهم.

فمن الناس من يقع في مشكلة يراها المرشد من المشكلات اليسيرة غير أن المتصل يراها أكبر همه وشغله الشاغل وقد كدرت عليه حياته وأرقت نومه وأمرضت جسمه، فبكلمات يسيره تزول همومه وغمومه بإذن الله.

والسعي في حاجة المسلم من أعظم القربات وأجلها عند الله تعالى.

والأصل في ذلك قوله تعالى:

١- ﴿ **مَن يَشْفَعْ شَفَاعَةً حَسَنَةً يَكُن لَّهُ نَصِيبٌ مِّنْهَا** ﴾ (النساء: من الآية ٨٥) فالآية نص في الشفاعة الحسنة وأن من يفعلها يؤجر عليها، فمن يسعى في أمر يترتب عليه خيراً، يكن له نصيب من ذلك الخير عند الله. والشفاعة الحسنة تدخل في نطاق قضاء حوائج المسلمين عند الله.

٢- ومن الأدلة قوله تعالى: ﴿ **وَافْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ** ﴾ (الحج: من الآية ٧٧). وما من شك أن قضاء حوائج الناس سواء أكانت بالقول أو الفعل من فعل الخير الموجب للفلاح بإذن الله تعالى.

٣- ومنها قوله تعالى: ﴿ **وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى** ﴾ (المائدة: من الآية: ٢).

٤- وقوله تعالى: ﴿ **وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ** ﴾ (البقرة: من الآية ١٩٥). وإرشاد الناس وتوجيههم والسعي لتفريج كربهم هو من التعاون على البر والتقوى وهو من الإحسان المرغب فيه.

٥- ومن السُّنة قول النبي صلى الله عليه وسلم: (من نَفَّسَ عن مسلم كربة من كرب الدنيا نَفَّسَ الله عنه كربة من كرب يوم القيامة... والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه).

٦- وقوله صلى الله عليه وسلم: (**المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يسلمه من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته، ومن فرَّج عن مسلم كربة فرَّج الله عنه بها كربة من كرب يوم القيامة**) رواه البخاري.

٧- وقوله صلى الله عليه وسلم: **(من مشى في حاجة أخيه كان خيراً له من اعتكاف عشر سنين)** رواه الطبراني والحاكم.

٨- وقوله صلى الله عليه وسلم: **(إن الله يعطي قوماً نعماً يُقرها عندهم ما كانوا في حوائج المسلمين ما لم يملوها فإذا ملوها نقلها إلى غيرهم)** أخرجه الطبراني.

فهذه جملة من الأحاديث تدل على فضل السعي لقضاء حوائج الناس، والمرشد عبر سماعة الهاتف إنما يسعى لقضاء حوائج الناس، بإرشادهم وبذل النصح لهم نحسبه كذلك، فليسعد بالأجر العظيم إن خلصت نيته.

واقعة: امرأة تعيش مأساة في مطالباتها لحقها الشرعي في نفقة أولادها ولجهلها بالإجراءات القضائية والنظامية ضاقت الدنيا عليها، وبعد اتصالها جرى توجيهها ومتابعة حالتها وإرشادها بصورة دورية حتى وصلت إلى مبتغاها وتحقق ما تطلبه.

واقعة: امرأة تشكو حال زوجها الذي ترك الصلاة، وأجبرها على فعل الفاحشة مع زملائه ولجهلها بالإجراءات النظامية أصبحت في هم من تسلط الزوج وعدم وجو معين من أقاربها، وبعد الاتصال وُجهت إلى مراجعة الدوائر الحكومية ذات الاختصاص وتُوبعت حالتها التي استمرت أشهراً حتى فُرج عنها واستقرت حالتها.

هذا غيض من فيض ومعتصر المختصر من الأدلة الشرعية وأقوال السلف في فضل الإرشاد والإصلاح والسعي لقضاء حوائج المسلمين.

الضوابط الشرعية والاجتماعية للإرشاد الأسري:

إعداد الشيخ : سعد الصقر

إن أي عمل من الأعمال أو مهنة من المهن وخاصة عندما تتعلق بحاجات الناس ويتطلب الأمر فيها توجيهاً أو إرشاداً يمس خصوصياتهم أو يوجب علاقة مباشرة أو غير مباشرة كالمهاتفة، وقد يكون للتوجيه والإرشاد أثر على غير المتصل، فإن أي عمل من هذه الأعمال لابد أن يضبط بضوابط دقيقة ويتصف صاحب المهنة بمهارات وصفات خاصة؛ ليتحقق بذلك المقصد السامي، ونجني الثمار اليانعة لنتلافى سلبيات قد تظهر كالوقوع في مشكلات لا تحمد عقباها.

إنَّ الارتجالية في العمل أو عدم الحيطة والحذر في تبليغ المعلومة أو التوجيه لأمر ما، والفردية في القيام بالمهمة مع غياب الرقيب أو المرشد والموجه غالباً ما ينتج عنها آثارٌ عكسية، لا يتأثر بها المرشد وحده، بل يشمل المؤسسة التي ينتمي إليها أو المنهج الذي يسير عليه، بل قد يتعدى ذلك إلى الدين الذي يدين به، لذا كان لابد من جعل ضوابط شرعية واجتماعية للإرشاد الأسري نتلافى معها بإذن الله بعض المحظورات الشرعية التي قد تصاحب عملية الإرشاد الأسري.

ولعلي أذكر بعض الوقائع الدالة على ذلك في ثنايا بيان الضوابط.

إن الهدف من عملية الإرشاد والتوجيه في هاتف الإرشاد الأسري هو مساعدة المتصل على أن يقوم بدوره الاجتماعي على أحسن وجه ممكن، وذلك بمساعدته على مواجهة المشكلات التي تعوقه عن أداء دوره، وبالتخفيف من حدة الضغوط الخارجية والتي تتمثل في الأفراد المحيطين به، وبإرشاده إلى الحلول الشرعية التي يكون غفل عنها، أو لم يوفق في تطبيقها على الوجه الصحيح في أرض الواقع الاجتماعي.

ولتطبيق ذلك الهدف بفروعه فإن الأمر يتطلب فقهاً وإلماماً بما يوجه به المرشد وضوابط يسير عليها، ولم أجد من تطرق لبيان ضوابط الإرشاد ببحث مستقل وإنما تذكر أحياناً عرضاً في ثنايا الحديث عن فضل الإرشاد وصفات المرشد وأخلاقياته.

وإليك ما تيسر استنتاجه من كتب متفرقة في الشريعة والآداب وعلم الاجتماع والنفس والتربية من خلال ممارسة مهنة التوجيه والإرشاد الهاتفي.

الضوابط الشرعية والاجتماعية للإرشاد الأسري:

أولاً: أن يكون الإرشاد وفق التوجيهات الشرعية المبنية على نصوص الكتاب والسنة والقواعد المقررة في علم الاجتماع والنفس.

فلا يجوز بذل مشورة أو توجيه فيما فيه حكم شرعي قاطع إلا بما يوافق ذلك الحكم.

كما ينبغي أن يكون الإرشاد وفق قواعد وأصول عِلْمَي الاجتماع والنفس فيما له تعلق بذلك.

وعليه فإنه لا يحق للمرشد أن يجتهد في التوجيه بما يظهر له متجرداً عن استصحاب الضوابط الشرعية وقواعد ونظريات العلوم ذات الاختصاص.

إنَّ أي توجيه يتصادم مع القواعد المقررة ينتج عنه تعارض مع مبادئ دين المسترشد ومجتمعه الذي يعيش فيه، ومن ثمَّ عدم قدرته على تنفيذ التوجيهات الإرشادية، إضافة إلى مخالفته للشرع الموجب وقوعه في المعصية وإحساسه بتأنيب الضمير.

كما أن أي توجيه لم يكن مدروساً وفق الضوابط المقررة في عِلْمَي الاجتماع والنفس غالباً ما ينتج عنه آثار عكسية تتسع معه دائرة المشكلة.

واقعة: رجل طلق زوجته إثر خلاف بينهما ولم يراجعها حتى انتهت عدتها وقد تدخل البعض وجرى إقناع الزوجين للمراجعة من غير عقد جدي، حيث إن المرشد من غير المؤهلين للإصلاح، وتمت المراجعة وحصول المعاشرة ويحتمل وجود حمل من جراء المعاشرة.

فهذا إرشاد لم يكن وفق التوجيهات الشرعية، حيث لم يراع المرشد مسألة العدة الشرعية، فنتج عن ذلك معاشرة غير جائزة وكُبر المصيبة حال وجود حمل.

مثال: امرأة مصابة بمرض نفسي نتج عنه حبها للخلوة مع نفسها وعدم مبالاتها بحقوق زوجها أو لعوارض الحمل نتج عنه كرهها لزوجها أو لبيتها واختلاف مزاجها.

إنَّ أي توجيه لحل مشكلة عزوف الزوجة من غير مراعاة للحالة الصحية والنفسية ينتج آثاراً سيئة أو على أقل الأحوال عدم الوصول للنتيجة المرجوة.

ثانياً: أن يكون الإرشاد وفق التعليمات النظامية المتبعة في بلد المسترشد.

إن من الخطأ أن يوجه المرشد توجيهات يتعذر على المسترشد تطبيقها إلا بمخالفات نظامية، وقد نتج عن ذلك من المشكلات ما يحرج المرشد والجهة التابع لها.

مثال: مشكلة أسرية ناتجة عن خلافات في توزيع التركة بين الورثة، وقد أوصى المورث بوصية كما أنه يوجد من ضمن الورثة قُصَّر.

فإن التوجيه بالمصالحة بين الورثة ومن ثمّ توزيع التركة واتخاذ الإجراءات في بيع العقارات توجيه غير مسدد. لأن في ذلك الإجراء مخالفات نظامية قضائية، إذ يتطلب الأمر عرض الأمر على المحكمة لتتخذ ما يلزم حيال الوصية والقُصَّر والعقارات. وأي إجراء خلاف ذلك يُعدُّ غير نافذ. مما قد ينتج عنه اتساع دائرة الخلاف بين أفراد الأسرة.

ثالثاً: قصر عملية الإرشاد على المشكلة نفسها مع استيضاح ما يتطلبه الحال مما يكون له أثر في توصيف المشكلة وتشخيصها ومن ثم علاجها.

وعليه فيلزم الحذر من الاسترسال في استقصاء المعلومات الخارجة عن نطاق المشكلة مما ليس لها ارتباط واضح.

ذلك أن مما يميز هاتف الاستشارات الأسرية السرية التامة والخصوصية، وأسئلة تطرح على المسترشد خارج نطاق المشكلة يثير الشكوك في مصداقية مبدأ السرية والخصوصية، ويخرج جهة الإرشاد عن المهمة المنوطة بها، ويخشى أن يدخل ذلك في عموم قول النبي صلى الله عليه وسلم **(من حسن إسلام المرء تركه مالا يعنيه)**، كما أن عدم الاسترسال في استقصاء المعلومات يعطي المرشد والجهة التابعة لها المكانة المرموقة والثقة في نفس المتصل.

وإذا اقتضى الأمر جمع معلومات قد يشك المسترشد في سلامة مقصد المرشد حال السؤال عنها وخاصة إذا كان المتصل امرأة فإنه ينبغي نهج أحد طريقين:

١- السؤال غير المباشر.

٢- إفهام المتصل ـ صاحب المشكلة ـ عن سبب السؤال وما يبنى عليه.

مثال: امرأة مطلقة تشكو خلافات أسرية مع والديها وإخوانها، فإن السؤال عن عدد أولادها ونوع سكنها إن كان مستقلاً وعدد أولادها ومستواها المالي وإمكان زواجها والتدقيق في عمرها ومستواها الجمالي بطريق مباشر أو غير مباشر لا محل له، ويثير الشكوك في مقصد المرشد.

حتى وإن قيل إن المقصد هو إيجاد الحلول التي لم تطرأ على بال المتصلة بما يتناسب وطبيعتها.

إلا أن (**درء المفاسد مُقَدَّم على جلب المصالح**) وهذه قاعدة معتبرة، وفي الحديث (**دع ما يريبك إلى مالا يريبك**).

رابعاً: أن تتجنب العملية الإرشادية إيجاد علاقات شخصية أو إعطاء المتصل فرصة لإيجاد هذه العلاقة:

فالعلاقة ينبغي أن تكون مهنية فقط. فإن إيجاد علاقة غير هذه تتنافى مع الحدود الأخلاقية للمهن ويسيء إلى مكانة المرشد والجهة التابع لها.

ومتى اتصف المرشد بكمال العقل والوقف عند حدود المهنة كان لذلك أثر إيجابي في نفس المتصل وخاصة إن كانت امرأة أو شخصية ذات مكانة اجتماعية أو وظيفية أو مالية وكان مطمئناً إلى المرشد وجهته.

والاسترسال في الحديث والتساهل في تبادل العبارات أو ذكر المواقف الخاصة أو النكتية يسقط مكانة المرشد ويفقد مصداقيته وتثار الشكوك والشبه في مقصده من التبسط في الحديث.

والله سبحانه وتعالى قال في أمر النساء: ﴿ **فَلا تَخْضَعْنَ بِالْقَوْلِ فَيَطْمَعَ الَّذِي فِي قَلْبِهِ مَرَضٌ** ﴾ سورة الأحزاب الآية (٣٢).

فهذا نهى للنساء من الخضوع بالقول مع الرجل الأجنبي، وفي استرسال المرشد بالحديث دعوة للمتصلة قصدت أو لم يقصد لأن تخضع بالقول معه.

وإن مما يقدح في نزاهة أي مؤسسة حكومية أو أهلية اجتماعية أو غيرها يُقَابَل فيها الجمهور إيجاد علاقات شخصية مما هو خارج مهنة العمل تؤثر سلباً في القيام بالعمل الوظيفي على أتم حال فكيف إذا كانت هذه العلاقة بين رجل وامرأة أجنبية عنه.

ومن هنا كانت فكرة إنشاء مراكز للإرشاد الاجتماعي كعمل مؤسسي تابع لجهات رسمية لتلافي ما نسمعه من أخطاء وزلات وقع فيها من صدروا أنفسهم للتوجيه والإرشاد.

تنبيه:

ومن جهة أخرى فإن بعض الاتصالات لا تكون ذات مقصد سام وللاسترشاد حيال مشكلة واقعة، بل قد يكون المقصد إيقاع المرشد أو الجهة التابع لها في زلات وأخطاء سواء في الجانب الأخلاقي أو المهني مما يستوجب أخذ الحذر والحيطة.

واقعة: اتصلت امرأة على أحد المشايخ لتشكو مشكلتها مستفتية وطالبة التوجيه، وقد استرسل معها الشيخ في توضيح مشكلتها وبيان وجهة نظره. ثم قامت بالاتصال على شيخ آخر يعرف الأول ولما أجاب بجواب مقتضب وخالف رأي الأول أسمعت الشيخ الثاني تسجيلاً كاملاً للمحادثة مع الأول وما تضمنته من تبسط في الحديث.

خامساً: أن يكون التوجيه والإرشاد وفق معرفة علمية ومهارة مهنية في تقديم المساعدة للمسترشد.

إذا لا يحق للمرشد الاجتهاد في التوجيه من غير معلومات يقينية يبنى عليها توجيهه.

وعليه فإن المرشد ينبغي أن يكون ملماً في الجملة بعلوم الشريعة وعلمي الاجتماع والنفس، ولا يلزم التخصص الدقيق.

ومتى استوجب الأمر تخصصاً دقيقاً فيحيل المرشد المتصل لجهة الاختصاص أو المؤهل من المرشدين.

ولذا فإنني أرى أن المرشد الشرعي ينبغي أن يكون حاصلاً على خبرات أو دورات في عِلْمَي الاجتماع والنفس وكذا المرشد الاجتماعي عليه أن يكون ملماً بضوابط الشريعة وخاصة في مجال العمل المهني.

سادساً: أن يكون الإرشاد قائماً على الأمانة في تبليغ المعلومة والصدق في التوجيه بعيداً كل البعد عن تأثيرات الأهواء الشخصية.

إن المرشد قد يغلبه هوى النفس فيوجه بأمر وفق هواه وإن لم يتوافق ومصلحة المستشير أو يتعارض وأمانة المهنة، فضلاً عن مخالفة التوجيه للرأي الحق المبني على علم شرعي أو نفسي أو اجتماعي معتبر.

وفي هذا الإجراء خيانة وغش للمسترشد بكتمان المصلحة والتوجيه بما قد يضر.

ولقد روى عن النبي صلى الله عليه وسلم إنه قال (من استشارة أخوه المسلم فأشار عليه بغير رشد فقد خانه).

وفي الحديث الآخر (**المستشار مؤتمن**).

وعليه فإن المرشد يلزم أن يوجه بالحق بكل شجاعة وأمانة وإن كانت نفسه تميل إلى غيره.

ولقد تقرر في الآداب الشرعية في أمر المرشد قولهم: **(أن لا يكون له في الأمر المستشار غرض يتابعه ولا هوى يساعده، فإن الأغراض جاذبة والهوى صاد، والرأي إذا عارضه الهوى وجاذبته الأغراض فسد).**

قال الفضل بن عباس بن عتبة:

وقد يحكمُ الأيامَ من كان جاهلاً ... ويردي الهوى ذا الرأي وهو لبيب

سابعاً : أن يتضمن الإرشاد التحذير من المخالفات الشرعية أو مخالفات المبادئ الاجتماعية والنفسية والتربوية المعتبرة .

فإن المسترشد قد يضمِّن بيان مشكلته تصرفات غير مباحة أو أخطاء في أسلوب التربية مثلاً، فإن من الخطأ أن يتغافل عنها المرشد حتى ولو لم تكن متعلقة تعلقاً مباشراً بموضوع المشكلة .

وترك المسترشد في خطئه ينتج عنه آثار سيئة على الحياة الأسرية أو الزوجية أو وقوعه في الذنب .

كما قد يفهم المسترشد حال عدم التنبيه على الخطأ أن ذلك إقرار من المرشد بصحة التصرف والتأييد للفعل غير المباح .

مثال : تضمنت مشكلة أسرية حال بيانها أن رجلاً قد خطب على خطبة أخيه فإن على المرشد إظهار الخطأ الشرعي وبيان ما نصت عليه الأدلة، ومن ذلك قول النبي صلى الله عليه وسلم : **(لا يخطب الرجل على خطبة أخيه)** .

كما ينبغي أن يبين الآثار السلبية والاجتماعية على نفسية المخطوبة وما قد يحدث من تردد وحيرة، بل قد تحدث آثار غير حميدة في نفس من تم اختياره من الرجلين .

مثال : حدوث مشكلة بين رجل وامرأة وقعت فترة الخطوبة وأشار المتصل إلى ما يتعلق بخلوته مع مخطوبته . فإن من الخطأ أن يتغافل المرشد عن التنبيه على حرمة الخلوة قبل إجراء عقد النكاح وبيان الآثار السلبية التي تنتج عن ذلك .

ثامناً : أن يراعي في العملية الإرشادية وضع الحلول للمشكلة والتوجيه بطرق الوقاية لتجنب تكرار المشكلة أو الوقوع في مثلها .

فإن المرشد الماهر من يدرس أسباب المشكلة الحقيقية ولا يكتفي بالأعراض والظواهر، بل عليه أن يتخذ الحلول الجذرية مرشداً بالطرق الوقائية للحيلولة دون عودة المشكلة .

وهذا هو المقصد من التوجيه وإلا لكان إرشاداً ناقصاً.

مثال: نتيجة مشكلة ما، هرب المراهق من البيت. فإن المرشد يدرس مع والد المراهق الطرق السليمة لإعادة الابن إلى البيت وإقناعه بذلك محافظة عليه من أي انحراف، لكن ينبغي على المرشد أن يوجه الأب إلى دراسة أسباب الهروب، ومن ثمَّ عرض الحلول الوقائية المانعة بإذن الله من تكرار المشكلة.

إذ إن عمل المرشد لا يقتصر على التعامل مع المشكلات فقط أو الأزمات، بل يعمل أيضاً في إطار إنمائي ووقائي، حتى يتمكن من مساعدة المسترشد على تجنب الوقوع في المشكلات وأيضاً تنمية قدراته المختلفة ومساعدته في استثمارها.

تاسعاً: أن يكون الإرشاد بأسلوب متزن، يراعى فيه اختلاف البيئات والعادات والأعراف والمستويات الاجتماعية والمالية.

فعلى المرشد تفهم أبعاد ومقتضيات الوسط الاجتماعي والثقافي والقيم الاجتماعية التي ألفها المسترشد ومجتمعه، فلا يجوز أن يأتي المرشد بممارسات علاجية أو إرشادية لا تتفق وتلك المفاهيم والقيم.

واقعة: فتاة تقدم لخطبتها شاب وافق عليه الأب وتحفظ الأُخْوَة وهي تعيش في مجتمع قبلي وفق عادات البادية، فإن أي توجيه بسرعة عقد الزواج واطراح رأي الأُخْوَة وعدم إقناعهم واسترضاءهم ينتج عنه خلافات أسرية قد تتسع دائرتها لتتجاوز قطيعة الرحم إلى تصرفات جنائية.

واقعة: فتاة ترغب في الزواج من شاب لا يتوافق معها من حيث المستوى الاجتماعي والتربوي والمادي ومستوى العائلتين الخلقي تعرفت عليه عبر وسيلة غير سليمة. من حيث المبدأ العام والنظر الشرعي المطلق ليس هناك ما يمنع، ولكن عند الدخول في الدقائق والنظر إلى المصالح الشرعية والمفاسد المتوقعة، نجد أن مقصد الشرع مِنَ الزواج هو استقرار الحياة الزوجية وليس مجرد تغليب الجانب العاطفي.

وبعد النظر الاجتماعي في آثار الفوارق سالفة الذكر وعادات المجتمع وأعرافه.

يظهر جلياً أن التوجيه ينبغي أن يكون بإقناع الفتاة للعدول عن رأيها ولاسيما إذا صاحب ذلك معارضة الأهل وإمكان الزواج بشاب غيره.

عاشراً: مراعاة العدل أثناء القيام بالعملية الإرشادية.

الإرشاد يكون بمحادثة طرفي المشكلة أو أطرافها أو حضورهم أو يكون بمحادثة طرف واحد.

فإن كان من الطرفين فإنه ينبغي للمرشد أن يلحظ العدل أثناء الحديث مع كل واحد منفرداً عن الآخر، فيتحدث مع الطرفين بمقدار زمني متقارب ويشعر كل طرف بأهمية العدل وسماع ما لدى صاحبه.

فإن ذلك أوقع في النفس وأكثر اطمئناناً.

وإن كان المتصل طرف واحد، فإنه ينبغي أن يلحظ المرشد أن المعلومات التي يسمعها من المتصل عن طرف المشكلة الآخر قد لا تكون صحيحة أو مبالغ في بيانها أو مدلس في صياغتها.

ويقتضي الأمر معه عدم إغفال حق الطرف الغائب أو التحامل عليه أو التوجيه بكونه مخطئاً ١٠٠٪.

والمرشد اللبيب: هو الذي ينجح في تقريب وجهات النظر وإصلاح ذات البين، فإن تفاعل المتصل مع المرشد واغتباطه حال نقد الطرف الغائب لا يعني نجاح عملية الإرشاد.

فكم هي الحالات التي تشكو منها المرأة من سهر زوجها خارج البيت أو تكدر حياتها النفسية وعدم تحقيق طلبات الزوجة، وغالباً ما تقرر المرأة بقولها (إنني لم أقصر في شيء).

وحينما يستوضح المرشد حقيقة الأمر بطرح الأسئلة المباشرة وبعرضه أمثلة معينة يتضح حجم التقصير الذي وقعت فيه المرأة سواء أكان عن علم أو عن جهل في حقوق الزوج.

والعكس كذلك يمكن أن يقع.

وعليه فإنه لا ينبغي على المرشد أن يبادر بالتوجيه بخطوات عملية تؤدي إلى فراق مثلاً أو مطالبة قضائية أو أمنية حتى يطمئن إلى صحة المعلومات وظهور مصلحة عدم تأخير الإجراء.

وعليه حينئذٍ أن يكون حذراً وليسد جميع الثغرات في توجيهاته التي يمكن أن تستغل استغلالاً سيئاً.

- ومما ينبغي ملاحظته في موضوع العدل:

عدم التحيز للجنس الواحد أو البلد ويلزم المرشد بذل المشورة وإيجاد الحلول وفق الضوابط الشرعية والمعلومات المهنية التخصصية.

إذ النظرة الصادقة الحيادية تجعل المتصلين على السواء، وفي ذلك إثبات مصداقية العملية الإرشادية.

حادي عشر: أن يراعى في العملية الإرشادية إمكان تحقيق توجيهات المرشد.

فإن المقصود من الإرشاد هو الخطوات العملية الإيجابية لحل المشكلة لا مجرد تبليغ المعلومة.

وعليه فإن المرشد يلحظ العوائق التي يمكن أن تحدث حال تنفيذ التوجيهات أو الآثار العكسية وردود الأفعال التي يمكن أن تصدر من أطراف المشكلة ونحوهم فيتلافاها أو يوجد الحلول المناسبة عند وقوعها.

واقعة: امرأة تشكو من زوجها لكونه لا يقوم بالواجبات الشرعية ومسرف على نفسه بالمعاصي ولا يأتيها وأولادها في البيت إلا نادراً وقد يكون مُقَتراً في النفقة. وقد قامت بالدور المطلوب من مناصحة ومصارحة وتودد أو تضجر مع الصبر وطول الانتظار.

إنَّ التوجيه عندئذٍ وبعد ظهور الضرر بطلب الطلاق أو المحاكمة القضائية من غير دراسة وضع الزوجة بعد الطلاق من حيث السكن والنفقة ومصير الأولاد ومن سيقف معها من محارمها وآلية

تقديم الشكوى، وما قد ينتج من تصرفات عدوانية، أي توجيه من غير دراسة لما مضى يُعدُّ توجيهاً خاطئاً.

ثاني عشر: أن يراعى في العملية الإرشادية حقوق المسترشد الأدبية.

فلا يحق تهميش آرائه واستنقاص توجيهاته بأسلوب مباشر يؤثر على نفسيته ويحدث حاجزاً حيال قبول رأي المرشد، ذلك أن رأي المرشد رأي غير ملزم ولا يمكن فرض رقابة على المسترشد حيال تنفيذه.

ولذا فإن الأمر يستوجب الاهتمام بأسلوب الإقناع وبيان المصلحة المرجوه من تحقيق الرأي الموجه إليه مع بيان وجه الخلل في رأي المسترشد إن كان ذلك بأسلوب لائق يحفظ كرامته.

ثالث عشر: أن تقصر العملية الإرشادية فيما هو داخل في دائرة الاختصاص.

فإن المهمة المنوطة بالمرشد هي التوجيه فيما يحقق المصلحة للمسترشد وفق الضوابط العلمية والمهنية.

فهو يساعده للوصول إلى ما يزيل الهموم العالقة ويحل المشكلة القائمة وفي حدود التوجيهات الاجتماعية من الجانب الشرعي أو الاجتماعي أو النفسي.

وأي توجيهات أو اتخاذ خطوات عملية خارج الاختصاص ينتج عنه غالباً أمران:

أولاً: الخوض في موضوع يفتقر المرشد فيه إلى المادة العلمية المؤهلة للتحديث والتوجيه بخصوصه.

ثانياً: تداخل الاختصاص بين الجهات الحكومية والأهلية والمؤسسة التي ينتسب إليها المرشد بما يوجب الازدواجية في العمل المهني، بل قد ينتج اختلاف بين رأي المرشد والجهة ذات الاختصاص فتكون العملية الإرشادية غير قابلة للتنفيذ.

مثال:

الفتوى: عند التوجه بالسؤال عن حكم الطلاق بالثلاث مثلاً فإن من الخطأ إقحام المرشد نفسه بإصدار فتوى في هذا وإن كان مؤهلاً، مادام في مهمة اجتماعية وإرشادية، فقد يوجه بالحل المتضمن الفتوى وتتخذ خطوات عملية. ثم تظهر مشكلات جديدة فيستفتى في الأمر الجهة المختصة، فيفتي بخلاف الأول فيحدث خلافٌ وإجراءات قضائية كان سببها المرشد حينما لم يقصر العملية الإرشادية فيما هو من اختصاصه.

مثال:

الطب: عندما يشكو رجل من مرض نفسي نتج عنه مشكلات اجتماعية ويطلب حلها، فإن من الخطأ أن يوجه المرشد وهو ليس بطبيب مختص إلى استعمال أدوية معينة قد لا تتوافق مع طبيعة المتصل الصحية وقد يخطيء في استعمالها حتى وإن كان المرشد واثقاً فيما وصفه للمريض، حيث إنه لو حدث مكروه ـ لاقدر الله ـ فإن الطبيب إذا كان مؤهلاً يعذر شرعاً ونظاماً، أما غير الطبيب فملام على أي حال.

مثال:

الشرطة: يشكو أحد اعتداء شاب على معاكسة ابنته وقد ظهر له ذلك من خلال قرائن قد لا تقوى على الإدانة المطلقة، فإن التوجيه بأن على المسترشد أن يقوم شخصياً بإيقاف المعاكس عند حده وإنكاره هذا الأمر بتصرفات عملية إجراء خاطئ فقد نتج عن هذا التوجيه مفاسد أكبر.

وإنما ينبغي الاستعانة بذوي الاختصاص الجهة الأمنية لتقوم بواجبها من حيث التحقق والمتابعة وعلى المتصل اتخاذ الإجراءات الوقائية والرقابية من غير أن يصدر منه تصرفات متعجلة لا تحمد عقباها.

السيرة الذاتية للشيخ/

– محمد بن عبدالله بن إبراهيم الدويش.

– بكالوريوس من كلية الشريعة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

– دبلوم عام في التربية من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

– ماجستير في التربية من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

– دارس في مرحلة الدكتوراه في قسم التربية بجامعة الإمام محمد بن سعود.

– عضو الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن).

– مستشار في وحدة الإرشاد الاجتماعي بوزارة العمل والشؤون الاجتماعية.

– عضو الأسر الوطنية لمناهج العلوم الشرعية في وزارة المعارف عام ١٤٢٢هـ – ١٤٢٣هـ.

– مشرف على موقع المربي في شبكة الإنترنت ويتولى الإرشاد الاجتماعي والتربوي من خلاله.

– له نتاج مسموع يصل إلى ثمانين شريطاً معظمها في الجوانب التربوية.

– له إنتاج مطبوع يصل إلى (١٥) عنواناً، من أبرزها (التربية الجادة ضرورة، المدرس ومهارات التوجيه، مقالات في التربية، تأملات في العمل الإسلامي، شباب الصحابة، فتيات الصحابة).

ضوابط وتوجيهات شرعية واجتماعية للإرشاد الأسري الهاتفي

إعداد

الشيخ / محمد الدويش

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد :

فإن السعي في مصالح الناس وتفريج كربهم من أفضل الأعمال الصالحة التي يتقرب بها العبد إلى ربه عز وجل، وهو مع ذلك عمل يشعر الإنسان بقدر من قيمته، وتأثيره في مجتمعه، خاصة حين يمن الله عليه ويوفقه، فيرى آثار عمله على أرض الوقع.

والمسلم عبدلله تبارك وتعالى، لا يفارقه شعوره بالعبودية لله عز وجل، ولا يقف مجال هذا التعبد عند جانب من جوانب حياته، بل هو أمر له السيادة على الإنسان في كافة تصرفاته وأحواله.

ومن ثمَّ فالشريعة قد أدبت الناس ورَسَّخت القيم الصالحة التي تحكم مسيرة حياتهم.

والتواصل مع الآخرين من خلال هذه المهمة النبيلة ـ مهمة الإرشاد والتوجيه ـ يفتقر إلى أن يحاط بسياج الشريعة وآدابها.

وهو أيضاً مع ذلك عمل اجتماعي يتواصل فيه الفرد مع المجتمع، ويمارس فيه دوراً اجتماعياً له أهميته، ومن ثمَّ فهو مفتقر إلى مراعاة العديد من الاعتبارات الاجتماعية.

وفي هذه الورقة إشارات سريعة إلى قدر من الضوابط الشرعية والاجتماعية في التعامل مع الإرشاد الهاتفي.

ومن هذه الضوابط والاعتبارات ما يلي :

١- الإخلاص واستحضار النية:

مما ينبغي أن يعتني به المرشد أن يستحضر النية الصالحة، ويريد بعمله وجه الله تعالى والدار الآخرة، فهذا العمل لا يخفى فضله ومنزلته، ومن ذلك:

عن عبدالله بن عمر رضي الله عنهما أن رسول الله ـ صلى الله عليه وسلم ـ قال: «**المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يسلمه، ومن كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته، ومن فرَّج عن مسلم كربة فرج الله عنه كربة من كربات يوم القيامة، ومن ستر مسلماً ستره الله يوم القيامة**» (رواه البخاري ومسلم).

عن أبي هريرة قال قال رسول الله ـ صلى لله عليه ـ وسلم: «**من نَفَّس عن مؤمن كربة من كرب الدنيا نفس الله عنه كربة من كرب يوم القيامة، ومن يسر على معسر يسر الله عليه في الدنيا والآخرة، ومن ستر مسلماً ستره الله في الدنيا والآخرة، والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه**» (رواه مسلم).

وحين يستحضر المرشد النية الصالحة في عمل يترك ذلك عليه آثاراً عدة منها:

١- أنه يؤجر على كل ما يقوم به وما يبذله من جهد ووقت.

٢- أنه يستمتع بعمله ويشعر من خلاله بالرضى والإنجاز.

٣- أنه يعتني بإتقان العمل، ويحرص على إفادة المسترشدين وإعانتهم.

٢- مراقبة الله والشعور بمسؤولية الكلمة:

يوقن المسلم أنه مسؤول عن كل كلمة يقولها ويلفظها، وأنه سيلقى يوم القيامة كل ما عمل صغيراً أو كبيراً ﴿**مَا يَلْفِظُ مِن قَوْلٍ إِلاَّ لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ**﴾ (ق:١٨).

وطول الحديث وتشعبه مع المسترشد، ودخوله في كثير من الخصوصيات قد يكون مدعاة للغفلة، فيغتنم الشيطان ذلك.

وحين أوصى النبي ﷺ معاذاً رضي الله عنه تلك الوصية الجامعة جمع له ذلك بقوله: «**ألا أخبرك بملاك ذلك كله؟**» قال معاذ: بلي يا نبي الله، فأخذ بلسانه وقال: «**كُف عليك هذا**» – قال معاذ – فقلت: يا نبي الله، وإنا لمؤاخذون بما نتكلم به؟ فقال: «**ثكلتك أمك يا معاذ، وهل يكبُّ الناسَ في النار على وجوههم أو على مناخريهم إلا حصائدُ ألسنتهم؟**» (رواه الترمذي وابن ماجه وأحمد).

وكما أن الشعور بمسؤولية الكلمة يحجز المرشد عن أن يتفوه بما لا يحسب في ميزان أعماله الصالحة، فهو كذلك يدعوه للشعور بالأمانة تجاه من استنصحه، فيخلص له، ويجتهد في وعي مشكلته وفهمها، وفي إرشاده.

وهذا الاجتهاد حق من حقوق المسلم على أخيه، فعن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: «**حق المسلم على المسلم ست**» قيل: ما هن يا رسول الله؟ قال: «**إذا لقيته فسلَّم عليه، وإذا دعاك فأجبه، وإذا استنصحك فانصح له، وإذا عطس فحمد الله فشمته، وإذا مرض فعده، وإذا مات فاتبعه**» (رواه مسلم).

٢- مراعاة المصالح الشرعية:

قد يكون الأمر في بعض الحالات خيراً ظاهراً، وقد يكون في أخرى شراً ظاهراً، وهذه في الغالب لا تخفى على كثير من الناس، إلا أن هناك حالات كثيرة تختلط فيها المصالح بالمفاسد، فقرار يتخذه الشخص في حياته الزوجية قد تكون فيه مصلحة، لكنه يفوِّت عليه مصلحة أكبر، وقد يهرب من قرار فيه مفسدة لكنه يقع في مفسدة أكبر.

والقاعدة الشرعية حين تتعارض مع المصالح فعلى الإنسان أن يسعى إلى تحصيل المصلحة الأعظم ولو أدى إلى تفويت مصلحة دونها، وأن يسعى إلى دفع المفسدة الأكبر واجتنابها ولو أدى ذلك إلى ارتكاب مفسدة أدنى.

ومن الأمثلة على ذلك: امرأة في عمر الخمسين ولها زوج تشتكي من سفره وعدم عفته

نصحتها أمها بالطلاق فاتصلت مستشيرة، سألتها عن أولادها فذكرت أن أكبرهم تخرج من الثانوية ولم يقبل في الجامعة، وبعده اثنتان الكبرى منهما في السنة النهائية من الثانوية، فبقاء هذه المرأة مع زوجها فيه مفسدة، لكن طلاقها منه سينشأ عنه في الغالب مفسدة أكبر، فالمرأة في هذه السن لن تتزوج، وأولادها عرضة للتشتت والضياع، فنصحت بالبقاء مع زوجها والسعي في إصلاحه قدر الإمكان.

وستواجه المرشد مواقف كثيرة تتصل بهذه التطبيقات، مما يحوجه إلى التعرف على هذه القواعد الشرعية والاعتناء بها.

٤- البعد عن الاسترسال فيما لا يليق:

قد ترتبط بعض الاستشارات بقضايا زوجية ذات خصوصية، وقد تسترسل المسترشدة في حديثها فتتجاوز إلى الدخول في تفاصيل لا يليق أن تتحدث فيها مع رجل أجنبي.

كما أن الفضول قد يقود المرشد إلى الاسترسال في الحديث أو السؤال أو حث المسترشدة على الإفراط في تفاصيل غير لائقة.

وهذا فيه خروج عن الأدب الشرعي، وقد أمر الله تبارك وتعالى كلاً من الرجل والمرأة بمراعاة الحشمة والأدب حين يحتاج كل منهما إلى التعامل مع الآخر، فقال في حق النساء ﴿**فَلا تَخْضَعْنَ بِالْقَوْلِ فَيَطْمَعَ الَّذِي فِي قَلْبِهِ مَرَضٌ وَقُلْنَ قَوْلاً مَّعْرُوفًا**﴾ (الأحزاب: ٣٢).

وقال في حق الرجال: ﴿**وَإِذَا سَأَلْتُمُوهُنَّ مَتَاعًا فَاسْأَلُوهُنَّ مِن وَرَاءِ حِجَابٍ ذَلِكُمْ أَطْهَرُ لِقُلُوبِكُمْ وَقُلُوبِهِنَّ**﴾ (الأحزاب: ٥٣).

وأخبر تبارك وتعالى عن حال نبيه موسى وحيائه حين سقى للفتاتين ثم تولى إلى الظل، فأعجبت الفتاة بأمانته وعرضت على والدها أن يستأجره ﴿**قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الأَمِينُ**﴾ (القصص: ٢٦).

والشيطان حريص على إغواء المرء وفتنته، لذا فهو يقوده عبر خطوات، فقد يوهم الشخص بأن من المصلحة التعرف على تفاصيل وأمور زوجيه، وما يلبث أن يتدرج به حتى يقوده إلى دائرة المحظور.

٥- التأدب في الألفاظ:

اختيار الألفاظ مرآة على أدب صاحبها وحيائه، وقد كان العرب يستخدمون التكنية عما يستقبح ذكره في في حديثهم، فكنَّوا بـ (الغائط) ـ وهو المكان المنخفض ـ عما يخرج من الإنسان، وهكذا.

وجاء في كتاب الله وسنة رسوله ﷺ التكنية عما يفحش ذكره، ومن ذلك التكنية عن المعاشرة بين الزوجين بالإتيان ﴿ **يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْمَحِيضِ قُلْ هُوَ أَذًى فَاعْتَزِلُوا النِّسَاءَ فِي الْمَحِيضِ وَلَا تَقْرَبُوهُنَّ حَتَّىٰ يَطْهُرْنَ فَإِذَا تَطَهَّرْنَ فَأْتُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ أَمَرَكُمُ اللَّهُ** ﴾ (البقرة: ٢٢٢).

وقال ﷺ: «**لو أن أحدكم قال إذا أراد أن يأتي أهله..**».

والتأدب في الألفاظ علاوة على ما فيه من الالتزام بالمنهج الشرعي فهو دليل على عفة صاحبه وحسن خلقه، وهو أبعد عن الوقوع في الفتنة والحرام.

لذا فمن المهم أن يراعي ذلك المرشد في حديثه مع المسترشد، خاصة حين يدور الحديث حول ما لا يليق بالتصريح به، فهذا فيه تربية وتوجيه غير مباشر للمسترشد، كما أن فيه إشاعة لجو الحشمة والمحافظة، وإبعاد عن مداخل الشيطان وطرقه.

٦- قصر العلاقة بالمسترشد على الاتصال الهاتفي:

عملية الإرشاد الهاتفي تتم عبر الهاتف، وكثير من عناصرها وإجراءاتها بنيت على هذه الأساس، ومن هنا فالواجب على المرشد أن يقصر علاقته بالمسترشد على الهاتف فقط، وهذا يعني:

١- البعد عن تعريف المسترشد باسمه، بل يكتفي بالرقم حتى يستطيع المتابعة إن لزم الأمر ذلك.

٢- البعد عن إعطاء المسترشد وسائل اتصال شخصية أخرى، كالهاتف الشخصي، أو المحمول، أو البريد الإلكتروني.

٣- البعد عن التدخل في القضية عملياً، أو الاتصال بأطراف أخرى غير المسترشد، وقد ترد للمرشد حالات يشعر أن هناك حاجة للتدخل مع أطراف أخرى، وقد يقوده تعاطفه مع المسترشد وحالته إلى الحماس لمثل هذا العمل، لكنه يغفل عن جوانب أخرى، وإشكالات قد تحصل نتيجة قيامه بذلك، بل إن هذه المشكلات قد تؤدي للإضرار بالمؤسسة التي يعمل معها. وإذا حصل لدى المرشد حالات يرى أنها تستدعي التدخل فليقم برفع الموضوع لإدارة المؤسسة وهي تتخذ القرار المناسب.

٤- البعد عن الحصول على هواتف المسترشد أو وسائل الاتصال به، أو المبادرة بالاتصال عليه، فيجب أن يكون المبادر بالاتصال هو المسترشد حتى في حالات المتابعة.

اتصلت بي امرأة تعاني من مشكلة مع زوجها فأعجبها الحل الذي اقترحته عليها، وطلبت مني أن أقنع زوجها، فقالت: سأعطيك هاتفه لتتصل به، فاعتذرت لها وقلت: أقنعيه بالاتصال بي وأنا على استعداد للتعاون، لكنها حين عرضت عليه أن يتصل بي امتنع ورفض، فقلت لها: وماذا سيكون موقفه لو بادرت أنا بالاتصال به؟

ويجب أن نفرق بين الجهد الذي يقوم به الشخص مع عائلته أو حيه أو زملاء العمل، وبين الجهد الذي يتم من خلال المؤسسة، فما يسوغ في الحالة الأولى ليس بالضرورة أن يكون سائغاً في الحالة الثانية.

٧- توجيه إلى وسائل لإصلاح حاله:

قد يسأل المسترشد عن قضية ومشكلة محددة، لكن المرشد بحكم سعة إطلاعه وتجربته يدرك أن المسترشد يحتاج إلى أن يوجه في أمور أخرى تساعده على تجاوز المشكلة.

فحين يسأل مثلاً هل يستطيع الخلاص من مشكلة معينة فينبغي ألاّ تقتصر إجابة المرشد على الإيجاب فقط، بل ينبغي أن يوجهه إلى وسائل الخلاص منها.

عن أبي سعيد الخدري رضي الله عنه أن نبي الله صلى الله عليه وسلم قال: «**كان فيمن كان قبلكم رجل قتل تسعة وتسعين نفساً، فسأل عن أعلم أهل الأرض، فدل على راهب فأتاه فقال: إنه قتل تسعة وتسعين نفساً فهل له من توبة؟ فقال: لا فقتله فكمل به مائة، ثم سأل عن أعلم أهل الأرض فدل على رجل عالم فقال: إنه قتل مائة نفس فهل له من توبة، فقال: نعم ومن يحول بينك وبين التوبة انطلق إلى أرض كذا وكذا فإن بها أُناساً يعبدون الله فاعبد الله معهم ولا ترجع إلى أرضك فإنها أرض سوء...**» (متفق عليه).

لقد جاء هذا الرجل يسأل العالم هل تقبل توبته أم لا؟ فلم يكتف بإجابته بنعم، إنما أرشده إلى الوسائل التي تعينه على التوبة، وذكر منها أن يخرج من قريته وصحبة السوء والانتقال إلى القرية الأخرى وصحبة الصالحين فيها.

ومثل ذلك ما قاله ﷺ لبلال حين جاء إليه بتمر رديء فسأله عن ذلك، فقال: إنا نشترى الصاع بالصاعين، فأخبره ﷺ أن هذا هو عين الربا، ثم أرشده إلى الطريق الصحيح في ذلك، فأمره أن يبيع التمر الرديء بالدراهم ثم يشتري بالدراهم تمراً جيداً.

٨- التوازن في تحقيق الرجاء لدى المسترشد:

هناك حالات كثيرة يسيطر فيها اليأس على المسترشد، ويشعر بأنه لا سبيل له للخلاص من مشكلته، وهذا يحصل فيمن يقعون في بعض الكبائر، وحرص المرشد على إقناعه بإمكانية تجاوز مشكلته قد يدعوه إلى التطرف في الجهة الأخرى، فيبالغ في الحديث عن الرجاء معه حتى قد يؤدي به الأمر إلى التهوين من شأن المعصية.

أحد الخطباء كان يتحدث مع المصلين عن المعاصي ويحثهم على التوبة، فكان مما قاله: إن الله لم يقل لا تسيئوا، ولكن قال: إذا أسأتم فاستغفروا، وهذا الكلام خطأ فاحش، فلو أن الله لم يقل لا تسيئوا ولا تعصوا لم يكن هذا العمل الذي وقعوا فيه معصية.

والآخر يتحدث مع شاب واقع في الشذوذ فيقول له: إن الأمر سهل فلا تقلق؛ فهذا ماعز رضي الله عنه وقع في الزنا!.

إن المرشد بحاجة لفتح الأمل لدى المسترشد خاصة حين يكون يائساً، وبحاجة إلى تحقيق الرجاء لديه حين يراه مبالغاً في الخوف وسوء الظن بقبول الله توبته، ولكن هذا بحاجة إلى اعتدال وتوازن؛ فالإسراف في ذلك قد يؤدي إلى تهوين المعصية والخطيئة لديه.

ومثل ذلك تضخيم حجم المشكلة أو تهوينها، فقد يكون المسترشد مضخماً للمشكلة مبالغاً في تصورها والنظر إليها، فيحتاج المرشد إلى أن يهون الأمر لديه، وقد يكون المسترشد مهوناً لها فيحتاج المرشد إلى أن يضخمها لديه، لكنه قد يبالغ في هذه الحالة أو تلك، والمبالغة لا تخدم المسترشد، فهو بحاجة إلى أن يأخذ الأمر بالقدر الطبيعي فتضخيم المشكلة يعوقه عن حلها، وتهوينها يقوده إلى التساهل بالخطوات التي لابد من قيامه بها.

٩- مراعاة الاعتبارات الاجتماعية:

الرواسب الاجتماعية تترك أثرها على الناس، وتوجه كثيراً من تصرفاتهم، كما أنها تشكل قيوداً يتحركون من خلالها.

مما لا شك فيه أنه لا ينبغي الخضوع والانحناء لهذه الرواسب والعادات، وأنه من المهم أن يسعى المصلحون إلى تغييرها وإعانة المجتمع على تجاوز السلبي منها فضلاً عما يتعارض مع الشرع.

لكن هذا شيء والتعامل مع الواقع الذي يفرض نفسه شيء آخر.

إن المرشد وهو يتحاور مع المسترشد ليس في إطار تحرير موقف فكري، وليس في إطار الحديث عما ينبغي أن يكون عليه المجتمع، إنما هو يتحدث مع مسترشد محدد، وهذا المسترشد له مستواه الثقافي، وله إمكاناته المحدودة، وهو إنما يتحرك ليس في ضوء اقتناعاته وآرائه فقط، بل في ضوء قدراته أيضاً.

فالاعتبارات الاجتماعية المتعلقة بالأمور القبلية في الزواج قد تكون في حالات كثيرة غير سليمة شرعاً، وغير مقبولة واقعاً، لكن دفع بعض المسترشدين إلى التمرد عليها قد يقودهم إلى مشكلات أكبر وأشد.

ومن الأمثلة على ذلك: أن بعض الفتيات قد يعانين من عضل آبائهن لهن عن الزواج من الأكفاء، ومن حق هذه الفتاة شرعاً أن تتقدم للقضاء لطلب نزع ولاية والدها عنها، لكن هذا الخيار قد لا يكون مناسباً للفتاة، فقد تكون النتائج المترتبة على ذلك فوق قدرة هذه الفتاة، ومن هنا فقد يلجأ المرشد إلى إقناع هذه الفتاة بحلول وسط، وإلى تحمل مراعاة بعض الضغوط الاجتماعية تلافياً لما هو أسوأ منها.

ومن ذلك أن أحد الشباب يريد الزواج من فتاة صالحة ووالده غير صالح لا يرغب فيها دون سبب مقنع، بل يرغب في فتاة غير متدينة، فلو نظرنا للمسألة نظرة فقهية مجردة لقلنا: إن الشاب هو ولي نفسه، وليس من شروط صحة النكاح رضى والده أو والدته، لكن مراعاة رضاهم أمر مهم شرعاً فهو حق لهم، وأمر مهم له أيضاً حتى يعيش حياته وعلاقته الاجتماعية بصورة سليمة سوية.

وهكذا بعض الحلول التي قد لا تكون ملائمة لبعض البيئات ينبغي أن لا يدفع إليها الشخص، ولو كان الحل صحيحاً في أصله.

إن هذا يفرض على المرشد أن يعتني بالوعي بالقضايا الاجتماعية، وأن يمتلك القدرة على التعامل الصحيح معها.

١٠- السرية:

من الأمور المهمة التي تدفع الشخص للانطلاق في الحديث عن مشكلته هي أن يشعر بالأمان والثقة، وأن يتأكد من أن استشارته لن تؤدي إلى توسيع دائرة من يعرفون مشكلته.

وفي حالات كثيرة يشعر المسترشد أن معرفة الطرف الآخر بحديثه عن الموضوع مع المرشد، ستسيء إليه.

إن الخوف من هذا الهاجس قد يعوق كثيراً من المسترشدين عن الاستشارة والتصريح للآخرين بمشكلته، بل إن بعض الناس تبقى المشكلة حبيسة نفسه ولا يصرح بها لأحد خوفاً من انتشارها.

أحد الأزواج حدثني عن مشكلة له بين زوجته ووالده، وهذه المشكلة كما قال لي عمرها عشر سنوات عانى فيها هذا الرجل معاناة بليغة دون أن يعلم أحد بمشكلته.

وكثير ممن يتقدم بسؤال عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي يؤكد على أن تبقى مشكلته سراً، وعدد منهم يؤكد ألا يستشهد بهذه القصة في أي حديث عام أو خطبة أو محاضرة، مع أن الاستشهاد العارض بها لا يؤدي إلى معرفة الناس لصاحب القصة.

والذي يدفع كثيراً من المسترشدين إلى الإقبال على الإرشاد الهاتفي هو الشعور بسرية الموضوع وعدم اطلاع أحد عليه.

وفي كثير من حالات الاسترشاد التي تتم عبر الهاتف كان المتصل يؤكد على سرية قصته، ويتساءل عن مدى سماع أحد آخر لهذا الحوار الذي يتم معه.

إن المرشد قد يفكر بعقليته هو ويتناسى معاناة المسترشد من المشكلة، أو يرى أنه لا مبرر لها أو مبالغ فيها.

وبغض النظر عن مدى شعور المرشد بدرجة سرية القضية، فيجب أن تبقى هذه الحالة شخصية بينهما، وأن يحافظ على سرية الموضوع، ومن ذلك:

١- ألا يتحدث بهذه المشكلات في المجالس والمجامع العامة، وعند وجود حاجة لنقاش أو استشهاد فليكن الأمر مقتصراً على موضوع الحاجة.

٢- أن يحذر حين يتصل به طرف آخر في القضية من أن يفشي أسرار صاحبه أمامه، نتيجة لتقليله من درجة سريتها فمعيار السرية يختلف الناس فيه.

٣- ألا يتحدث مع الناس عن أسرار وطبيعة عمله ومهمته.

١١- البعد عن الفتوى:

تختلط كثير من الاستشارات ذات البعد الشرعي بالفتوى، ومن ذلك:

١- أن تكون هناك مشكلة بين الزوجين فيتلفظ الزوج ببعض ألفاظ الطلاق، أو تحريم الزوجة، أو نحو ذلك، وحين يستعرض المرشد الحالة يرى أن الأصلح للزوجين معاً أن يعودا إلى العلاقة الزوجية وأن يتجاوزا الخلافات بينهما، وقد يكون هذا هو الخيار الأنسب فيما يبدو له، لكن الحالة قد وصلت إلى قدر لا يجوز فيه للزوج أن يرجع إلى زوجته إما مطلقاً كما في حالات استنفاد الطلقات الثلاث، أو لا يجوز له الرجوع قبل التكفير كحالات الظهار (تصريح الزوج بتحريم زوجته عليه).

٢- أن يقع الشخص في ذنب أو معصية، وهذا الذنب يوجب عليه تبعة إما كفارة، أو أن يكون فيه حق للآخرين يلزم عليه أن يعيده لهم، أو أن يكون اكتسب مالاً بطريق غير مشروع فيجب عليه إعادته، ويكون المسترشد في هذه الحالات راغباً في التوبة صادقاً فيها، فيطمئنه المرشد بقبول توبته، وأن الأمر لا يحتاج إلا لمجرد أن يتوب بينه وبين ربه، مع أن الأمر يتطلب ما هو أكثر من ذلك.

٣- أن يكون الشخص قد قصَّر في فريضة من الفرائض وتاب من ذلك، فالتوبة مقبولة، لكن قد يلزمه القضاء كما لو ترك صلاة لم يؤدها، وقد يلزمه القضاء مع الكفارة كما لو أخر قضاء رمضان حتى أدركه رمضان آخر، وقد تلزمه الكفارة كما لو ترك بعض واجبات الحج، وقد تبطل عبادته كما لو ترك ركناً من أركان الحج أو أتى أهله وقت الإحرام.

ولا شك أن المرشد يعلم أن الفتوى ليست من مهمته، ولا شك أن كثيراً من المرشدين يتورع عن الفتوى بغير علم، لكن الإشكال يحصل حين تختلط الفتوى بالإرشاد، وهذا كثيراً ما يحصل من بعض الوعاظ الذي لا يملكون القدر الكافي من العلم.

ومن الممكن أن يقول المرشد إن باب التوبة مفتوح، وأن الشخص يمكنه أن يتوب مهما فعل

ويمكن للمرشد أن يوجهه لبعض الوسائل التي تعينه على تحقيق التوبة وتجاوز الخطيئة، لكن يؤكد له بعد ذلك أن هذا لا يعني الفتوى فأنه لا ينفي أن يلزمه شيء آخر.

١٢- البعد عن الحديث بما لا يعلم:

من البدهيات المستقرة لدى الناس أنه لا يحق للإنسان أن يتحدث إلا بما يعلم، وحين يتحدث بغير علم فإنه يتحمل تبعة كلامه.

قال ابن مسعود رضي الله عنه: «**أيها الناس من علم شيئاً فليقل، ومن لا يعلم فليقل الله أعلم، فإن من العلم أن تقول لما لا تعلم لا أعلم**».

وهذا يشمل أمور الشرع والدين، بل هي من أشد ما ينبغي أن يتورع الإنسان عن الحديث فيه دون علم، كما يشمل سائر أمور الحياة.

لذا فإن الفقهاء قد حملوا من يتطبب (يمارس الطب) وهو ليس بعالم بالطب، حملوه مسؤولية ما يحصل من ضرر تلقاء عمله، وكذا من أرشد شخصاً دون علم إلى سلوك طريق يؤدي إلى مهلكة.

وهناك تداخلات في بعض قضايا الاستشارات قد لا يعلم المرشد عنها شيئاً أو يخفى عليه جانبٌ منها.

فقد يتداخل الجانب الاجتماعي أو النفسي مع الجانب الشرعي، وسبق الحديث عن ذلك في الفقرة السابقة.

وقد يتداخل الجانب الاجتماعي مع الجانب النفسي، فقد يكون المرشد مختصاً بالجانب الاجتماعي فيتعامل مع القضية من زاوية اجتماعية بحتة، ويقول رأيه في الجانب النفسي، أو العكس.

ومن الحالات التي تتكرر أن يكون المسترشد يتعاطى علاجاً نفسياً فيأمره المرشد بترك العلاج،

أو يهوّن عليه أهمية الاستمرار فيه، أو ينصحه بعدم الاستمرار في التواصل مع الطبيب النفسي.

أحد الشباب كان يُعالج لدى طبيب نفسي، وكان يعاني من مشكلة تركت أثرها عليه في تحصيله الدراسي، فنصحه بعض من وليه بترك العلاج، والانتقال إلى جامعة أخرى، واتصل بي أحد هؤلاء الناصحين لا ليستشير في هذا الرأي الذي وجهوه له، إنما يطلب من وسيلة لإقناعه بالانتقال من الجامعة، فقلت له: هل الذين نصحوه بترك العلاج لديهم علم بالطب النفسي؟ فقال: لا، ولكن هو لا يعاني من مرض إنما هي مجرد أوهام، فقلت له: إن الذي يقرر كون الحالة مرضية أو مجرد وهم إنما هو الطبيب وليس أي إنسان.

إن المرشد ينبغي أن يكون شجاعاً ويقول للمسترشد إنني أقول لك رأيي في هذا الجانب والجزئية، لكن الجانب الآخر يحتاج إلى مختص نفسي أو اجتماعي أو شرعي.

وقد يعتذر المرشد من الحالة كلها حين تكون خارج اختصاصه، أو يعتذر عن جزء منها.

وحين تتحقق لدى المرشد هذه الصفة فإن هذا يقود المسترشد إلى الثقة به وتقدير موقفه، وقد لمسته لدى كثير من المسترشدين حين اعتذر عن حالتهم أو جزء منها وأحيلت إلى مختص في ذلك.

١٢- التوجيه الشرعي:

كثير من المشكلات التي يعاني منها الناس أو جزء منها تعود إلى إهمال الأدب الشرعي في التعامل مع مثل هذه المواقف.

كما أنه قد يبدو من المرشد خلال حديث المسترشد التقصير في أمر شرعي، أحد المسترشدين يتحدث أنه يستيقظ الساعة السابعة صباحاً فيواجه عبئاً مع أولاده أو زوجته، وهذا يعني أنه لم يؤد الفجر مع الجماعة.

وإحدى المسترشدات تقول: إن المشكلة حصلت بينما هي تشاهد فيلماً مع زوجها، وهذا الفيلم يحوي مشاهد غير لائقة.

وكثير من هذه الحالات يذكرها المسترشد عَرَضاً وهو يحكي قصته، ومن هنا فإن على المرشد أن يوجهه التوجيه الشرعي المناسب لمثل هذا الموقف مراعياً الحكمة والأسلوب الحسن في ذلك.

إن طبيعة المسترشد تجعله يتحدث بتلقائية عن واقعه، كما أنه يملك الاستعداد للسماع والتغيير، ومن هنا فإن استثمار هذا الجانب مهم لتوجيه حاله وإصلاحها.

ومما يحصل عنه السؤال والاستشارة كثيراً ما يفعله بعض الأزواج من إتيان زوجته في غير الموضع الشرعي، وقد يكون مصدر حديث الزوجة وشكواها شخصياً ونفسياً وليس شرعياً، وحينئذ يكون من المهم التأكيد على أن هذا الأمر مع ضرره الصحي والنفسي فهو محرم وكبيرة من الكبائر يعرض صاحبه للعن والطرد من رحمة الله تعالي، وأنه لا يجوز للزوجة أن تمكن زوجها من ذلك ولو رضيت هي بهذا العمل؛ فهو حق لله تعالى وليس حقاً لها حتى تملك إسقاطه.

١٤- الحذر من القرارات الجريئة:

هناك مشكلات تدعو صاحبها لاتخاذ قرار جريء، كأن تعيش امرأة معاناة مع زوجها فتطلب منه الطلاق، أو أن يتخذ الزوج قراراً بتطليق زوجته، أو يقرر الطالب ترك الجامعة.. وهكذا.

شاب خطب فتاة وعقد عليها ولم يدخل بها، ثم وصلت إليه معلومات عنها غير مشجعة، واستشارني في الأمر فأشرت إليه بتطليقها، ثم لقيته بعد عام فبشرني بأن الله عوضه فتزوج من فتاة صالحة محافظة وأنه يعيش معها الآن في عيش رغيد، وآخر تزوج من قريبة له لكنها كانت تعاني من أزمات ومشكلات، وكان هو غير قادر على التعايش معها وعازماً، فأشرت إليه بالمضي في هذا القرار، فكان الأمر خيراً له بحمد الله.

ولا شك أن بعض المشكلات بحاجة إلى هذه القرارات الجريئة وقد لا يصلحها غير ذلك، لكن الثمن الذي يدفعه متخذ هذا القرار قد يكون باهظاً.

من هنا فحين يرى المرشد ضرورة اتخاذ هذا القرار فعليه أن يتأنى ويتروى، وكلما كان القرار

صعباً فإنه بحاجة إلى مزيد من التأمل والتمعن، وبحاجة إلى أن يترسخ الاقتناع بجدواه لدى المرشد.

١٥- الحذر من تعميم النظرة السلبية للمجتمع:

المواقف التي يواجهها المرشد مواقف شاذة وسلبية في الأغلب، وتكرار التعامل مع هذه المواقف قد يقود بعض المرشدين إلى تعميم النظرة السلبية للمجتمع، وقد يؤدي به ذلك إلى الشك في أولاده أو زوجته، أو إلى النظر من خلال هذه المشكلات إلى المجتمع ككل.

أحد الشباب يعمل في ميدان الحسبة، وطبيعة عمل هؤلاء تؤدي إلى أن يطلعوا على المخالفات والشذوذات التي يقع فيها كثير من الرجال والنساء، هذا الشاب بدأ يشك في زوجته ويتعامل معها بريبة لا لشيء إلا لأن هذه الصور السلبية ترسخت في ذهنه.

طالب والده يعمل في أحد أجهزة الأمن، واطلاع هذا الأب على صفحة من صفحات المجتمع أدت به إلى أن يبالغ في الخوف على أولاده بما يتجاوز الثقة، فيقول لي هذا الطالب: إني أخشى أن يكون والدي قد وضع في غرفتي أجهزة للتصنت، وكان يتأكد بين وقت وآخر من عداد السيارة أني لم أتجاوز بها محيط المدرسة.

إن الاطلاع على هذه المشكلات قد تفيد المرشد في معرفة زاوية من زوايا المجتمع، لكن الخطورة تكمن في تعميمها وتجاوز الاعتدال في النظرة للمجتمع وللآخرين من خلالها.

هذه بعض التوجيهات والنصائح التي أعرف أنها متكررة بحمد الله لدى إخواني المرشدين، لكن أحببت التذكير بها والتأكيد عليها.

وأسأل الله تبارك وتعالى أن يرزقنا وإياكم الإخلاص في القول والعمل؛ إنه سميع مجيب، وصلى الله وسلم على نبينا محمد وآله وصحبه.

الباب الثاني: أسس ومبادئ الإرشاد الأسري الهاتفي

- مبادئ توجيهية في الإرشاد الأسري الهاتفي — د. يحيى اليحيى
- مبادئ وأسس الإرشاد الأسري الهاتفي — د. حماد الحمادي
- أسس نجاح الإرشاد الأسري الهاتفي — د. منصور العسكر

السيرة الذاتية للدكتور /

- يحيى بن إبراهيم بن علي اليحيى.
- أستاذ مساعد في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.
- له عدة مؤلفات، منها: «السيرة النبوية»، «الخلافة الراشدة» في فتح الباري، «في أخلاقنا كفاية»، «نفحة عبير»، «أعذار المتقاعسين».
- له عدة بحوث في العمل الخيري، منها: «الرؤى المستقبلية لأعمال الجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية»، «تطبيقات البحث الاجتماعي»، «تفعيل العمل الخيري».
- شارك في عدة ملتقيات وندوات للجمعيات الخيرية وأقام عدة دورات تربوية وإدارية.
- عضو في المجلس العلمي في مركز بحوث ودراسات المدينة المنورة.
- عضو في مجلس إدارة جمعية الخدمات الاجتماعية.
- عضو في مجلس إدارة المشروع الخيري للزواج ورعاية الأسرة.
- عضو في لجنة إصلاح ذات البين.
- المشرف العام على المستودع الخيري بالمدينة المنورة.
- ممارس للإرشاد الأسري الهاتفي.

مبادئ توجيهية في الإرشاد الأسري

د. يحيى اليحيى

من المعروف أن الإنسان مدني بطبعه، لا يستطيع العيش منفرداً بأي حال من الأحوال، ومن المقطوع به أن الناس متباينون في الصفات والمفاهيم والعادات والطاقات والقدرات والإمكانات، فلن يتفق اثنان في جميع الصفات والمواصفات، وهذا التباين ينبني عليه أمر حتمي، وهو الاختلاف في الرؤى والوسائل والهمم وأحياناً الأهداف والمقاصد. فيلزم من أراد مخالطة الناس أن يتقارب معهم، وأن يتنازل عن بعض مطالبه، وبخاصة في مسائل الزواج وبناء الأسرة، لو تشبث كل واحد من الزوجين برأيه ما استقامت أحوالهم أبداً، ولن يذوقوا لذة الحياة الزوجية النقية.

وهذا الاختلاف أمر مستساغ في الأسر إذا لم يتسبب في تكدير الحياة الزوجية ويوصل إلى المفارقة بين الزوجين. فالدنيا كلها بنيت لذاتها على التعب، وكلما زاد التعب زادت اللذة، انظر إلى لذة الطعام، لا تعظم لذته إلا عند ألم الجوع والتعب.

ولم يسمع في الدنيا عن بيت بلا خلاف ولا مشكلات، صحيح أن المشكلات تكبر وتصغر، وتظهر وتختفي، وتقوى وتضعف، بحسب قدرة الزوجين على ضبط النفس والتغلب على الصعوبات وإزالة العوائق.

والمشكلات الأسرية تتطلب في بعض أنواعها تدخل طرف خارجي، للمساهمة في الإصلاح والمشاركة في الحل. ومن أنجح وسائل التوجيه: الإرشادُ الهاتفيُّ، نظراً لسهولته وتمتعه بقدر كبير من السرية.

والمساهم في الإرشاد الأسري الهاتفي سيتمتع بعد فترة قصيرة من ممارسة المهنة بخبرات عظيمة، وبخاصة إذا مارس المهنة وفق مبادئ وضوابط مدروسة ومحكومة بشرع الله، الذي هو مرجع الناس في حياتهم. ومن هذه المبادئ فيما أراه لازماً لأخي المرشد:

١- أن تستحضر - أخي المرشد - النية الصالحة والإخلاص لله فيما تقوم به من مشاركة للمسلمين في حل مشكلاتهم، راغباً في الأجر من الله تعالى. فإن الله إذا علم من عبده الصدق والإخلاص أعانه وفتح له من المعارف ما لا يخطر بباله. قال تعالى: ﴿**لاَّ خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلاَّ مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتَغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا**﴾ (النساء: ١١٤).

٢. أن تلزم الدعاء والاستعانة بالله، وتستفتح كل جلسة بذلك، كأن تقول: «**اللهم ألهمني رشدي وقني شر نفسي، اللهم يا معلم إبراهيم علمني ويا مفهم سليمان فهني، اللهم اجعل عملي كله صالحاً، واجعله لوجهك خالصاً، ولا تجعل لأحد فيه شيئاً**».

٣. يجب عليك الحذر من الفتوى، مع البعد عن إصدار الأحكام، فهي من اختصاصات القضاة. قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «**أجرؤكم على الفتيا أجرؤكم على النار**» (سنن الدارمي ج١ ص ٦٩). وكان الصحابة رضي الله عنهم يتدافعون الفتوى حتى يمر السؤال على عشرة منهم كل يرجعه للآخر، حتى يرجع للأول.

٤. ينبغي أن تفقه حقوق الزوجين بعضهما على بعض، وذلك بدراسة الموضوع من الكتب المختصة، ككتب الفقه وغيرها. ولو رجعت إلى كتاب «دليل المرأة المسلمة» للدكتور علي بن سعيد الغامدي، لكفاك.

٥. ليس من المستساغ - أخي المرشد - أن يقل نصيبك من حفظ نصوص من الكتاب والسنة في أهمية الاجتماع والنهي عن الافتراق، والترغيب في العفو والصفح، وأهمية الرفق والبعد عن

الشدة والعنف، وفضل الأخلاق الحسنة، وخطر الانتقام... إلخ. ويكفيك في ذلك كتاب «رياض الصالحين» للنووي.

٦. كم هو جميل أن تتعرف على هدي النبي صلى الله عليه وسلم في التعامل الأسري. ولو رجعت إلى «مختصر الشمائل» للترمذي لوجدت فيه بغيتك.

٧. مما يشجعك ـ أخي المرشد ـ ويبعث فيك النشاط والحيوية أن تستشعر أنك أكثر المستفيدين من هذه المهنة بتراكم الخبرات لديك، وزيادة معلوماتك في قضايا الأسر، والاستفادة من أخطاء الآخرين.

٨. أن تستقرئ المشكلات وتعمل على حصر أكثرها وروداً، وتسجل أهم أسبابها، وتضع نماذج لحلول المشاكل المتماثلة والمتشابهة.

٩. ينبغي أن تستحضر عند كل اتصال أن كثيراً من المشكلات تتعقد بسبب الظنون وسوء النيات، حيث يحسب الخصم كل حركة على خصمه، ويسجل كل لفظة في سجل خصمه، وتوضع في خانة التهم والتعديات.

١٠. أهمية الاستماع التقمصي؛ بمعنى أن تنزل نفسك مكان المتصل بجميع ظروفه وأحواله، وتظهر له المشاركة في مشكلته، مع الشفقة والرحمة، وخفض الصوت له، والتجاوب معه، في كل كلمة وفقرة بدون مقاطعة ولا طلب اختصار. فقد تجد عدداً من المتصلين يكتفي باستماعك لمشكلته وتفاعلك معه. وقد حصل هذا مرات، حيث يستمع المرشد لصاحب المشكلة بتفاعل فإذا انتهى من حكاية قضيته قال: «جزاك الله خيراً، حقيقة لقد ذهب ما في نفسي». وهذا النوع من أصحاب المشكلات لم يجدوا من يستمع إليهم فضلاً عمن يتفاعل معهم.

١١. في أثناء المحادثة ينبغي أن تهتم بتسجيل الأفكار الرئيسة من خلال كلام المتصل. حتى ترى من نفسك أنك استوعبت الموضوع من جميع جوانبه.

١٢ . من المهمّ في أثناء استماعك أن تبحث عن جذور المشكلة وأصلها ومنشئها، وأهمل حشو الكلام، واحذف الزيادة العاطفية . فقد تدور المشكلة الكبرى على سبب وأصل يسير جداً، يتوقف حلها على حذاقة المرشد . وهذا ما يسمى عند الفقهاء « منشأ الخلاف » .

١٣ . اعلم ـ وفقك الله ـ أن بعض المرشدين قد يرى أن الحل في المشاكل الزوجية يكمن دائماً في الاجتماع وعدم الفراق بين الزوجين، بينما بعض المشكلات تتعمق ببقاء الزوجة في عصمة الرجل، وتسري المشكلة إلى الأولاد وإلى المجتمع أيضاً . مثال ذلك : قد تكتشف الزوجة بعد زواجها بوقت يسير أن زوجها يتعاطى المخدرات، أو له صلات مع فاجرات، فتشكو أمرها إلى أهلها فيصبرونها عليه، فترزق بأولاد منه فيسري فساده إلى سائر الأسرة، وقد يجر الزوجة معه في فساده .

١٤ـ لا تنسَ أن المرشد الناجح هو الذي يسهل المشكلة على المتصل، ويصغرها في عينه، ويبين له أن كثيراً من أمثالها تم حلها بسهولة ويبشره بالحل مرة تلو الأخرى، كأن يقول : « أبشر هذا أمر سهل ومقدور عليه والحمد لله، ليست من المشكلات الكبرى التي ترد علينا » . مع الحذر الشديد من الألفاظ التي قد يفهم منها الاستخفاف بالقضية .

١٥ . يحسن بك ـ أخي المرشد ـ أن تدرك أهمية سعة الصدر، واستيعاب الناس وقبولهم كما هم، وتحمل خشونتهم في تعاملهم . فإن صاحب الحاجة أعمى حتى تقضى له حاجته .

١٦ . اهتم بالدعاء للمتصل وأكثر منه، فإن هذا مما يساعد كثيراً على حل المشكلة .

١٧ . مما يستحسن ـ أخي المرشد ـ أن تحفظ قصصاً من الابتلاءات التي تعصف بالناس وتذكر المتصل بما يناسبه منها لتخفيف المشكلة عليه، مع حفظ القصص الرائعة في البيوت الشامخة والتي بنت رجالاً يعتز بهم التاريخ .

١٨ . عدم الاستعجال في الإجابة، فقد يتطلب حل المشكلة عصفاً ذهنياً مع الزملاء، أو استشارة أهل الخبرة في مثل هذه المشكلة. وقد يحتاج حل المشكلة إلى كتابة خطوات عملية، وإرسالها إلى صاحب المشكلة.

١٩ . في بداية الحوار يحسن أن تذكر المتصل بالأمور التالية: أن يقارن حاله بالآخرين الذين هم أسوأ حالاً منه، وأن يحمد الله أن مشكلته ليست مثل مشكلاتهم، وتذكيره بنعم الله عليه في نفسه وولده... إلخ، مع بيان أن الدنيا طبعت على كدر، وتذكيره بالجنة وتخويفه من النار، وأن توضح له ضرورة معرفة النفس واتهامها، وعدم تعليق الأمر على الآخرين، وإقناعه بالاعتراف بالذنب، ﴿**وَمَا أَصَابَكُم مِّن مُّصِيبَةٍ فَبِمَا كَسَبَتْ أَيْدِيكُمْ وَيَعْفُو عَن كَثِيرٍ**﴾ (الشورى: ٣٠). وحثه على المداومة على الاستغفار من الذنوب، «**من لزم الاستغفار جعل الله له من كل همّ فرجاً، ومن كل ضيق مخرجاً، ورزقه من حيث لا يحتسب**» (رواه أبو داود وابن ماجة). ويذكر المتصل بأهمية الفرار إلى الله وإظهار المسكنة بين يديه، والالتجاء إليه تعالى بالدعاء والتضرع، وسؤاله العون والمدد في معرفة المشكلة وأسبابها وحلها. وأنه بهذا يفتح الله عليه في حل المشكلة، وأن يلزم سيد الاستغفار في الصباح والمساء، والذي جاء فيه: «**أبوء لك بنعمتك عليّ وأبوء بذنبي**» أي: أعترف لك بنعمك عليّ، وأعترف لك بذنوبي وخطاياي. ويقال له: من الذي يخلو من المشكلات؟ وأين الحياة بلا مشكلات؟ إنها في الجنة فقط، ولكن يختلف الناس في التعامل معها، فبعضهم يتجاوزها وينهيها، وبعضهم تتجاوزه فتؤذيه. فكم أحرقت المشكلات من بيوت، وفرقت من أسر، وفصمت من عرى، وكم أوقعت من قطيعة، وكم اكتوى بنارها من كبير وعظيم وكم أفسدت من مودة، وسلبت من نعمة، وجلبت من نقمة. وكم جرت من ويلات وعقوق، وأهملت بسببها واجبات وحقوق. بسبب ضعف التعامل الصحيح معها.

٢٠- أخي المرشد، اطلب من المتصلة أن تذكر إيجابيات من تشكو منه، ولا تقبل منها «لكن»،

كأن تقول الزوجة مثلاً: «صحيح أن زوجي كريم لكن»، فترد عليها: لا نريد «لكن»، عدّدي ما تعرفين من صفاته الحسنة، وقيّدها. ثم يطلب منها ذكر ما تشكوه من صفات سيئة، ويعمل لها دراسة مقارنة بين الحسنات والسيئات، ليس بالعدد فقط وإنما أيضاً بقوة الصفة وكبرها، كأن تشكو من صغائر بينما عنده إيجابيات عظيمة وكبيرة، واحدة منها تغطي الصفات السيئة. وكذلك يفعل مع الرجل المتصل ويذكر بحديث: «**لا يفرك مؤمن مؤمنة، إن كره منها خلقاً رضي منها خلقاً آخر**».

٢١. إذا كانت المشكلة كبيرة ومتشابكةً فيحسن أن تقوم بحلها على مراحل وتقسمها أجزاءً، كل جزء على حدة ثم تبدأ في الحل بالأسهل فالأسهل. وإياك وقفز المراحل.

٢٢. تنصح المتصل بالبعد عن محاصرة النفس بالمشكلات والمصائب. وتبين له أن في كل نفس مشكلة، وفي كل بيت ودائرة ومؤسسة وشركة مشكلات. والدنيا كلها كذلك.

طبعت على كدر وأنت تريدها صفوا من الأقذاء والأكدار

ووجّه بأن لا يعيش في وسط المشكلة، بل يضع نفسه خارجها، وينظر إليها من علو فسيجدها صغيرة، ثم يتعرف من أين يأتيها؟ ولينظر إلى عظم المصائب والمشكلات التي حلت برسول الله صلى الله عليه وسلم والمسلمين معه، ومع ذلك يعدهم بأشياء لو لم تكن من النبوة لكانت خيالاً، كما في غزوتي بدر والخندق.

٢٣. تبين للمتصل أن الشجاعة في الاعتراف بالمشكلة: وهذا يتطلب تواضعاً وواقعية وصراحةً مع النفس والآخرين.

٢٤. تطلب ـ أخي المرشد ـ من المتصل: وصف المشكلة وصفاً دقيقاً شاملاً مع عدم تظليل أو كتمان شيء، أو إخفاء شيء من خيوطها. ولا يسقط منها شيئاً ظناً منه أن هذا ليس مهمًّا. وتبين له أن التنكر للمشكلات لا يغيِّر من الحالة شيئاً، بل يزيدها تعقيداً وصعوبةً، على النفس أولاً وعلى المرشد ثانياً.

٢٥ . تساعد المتصل على وضع مشكلته في حجمها الطبيعي، وعدم تضخيمها أو إعطائها أكبر من حجمها. فحين تعطى المشكلة حجماً كبيراً في أعماقنا وأمام أعيننا وتملأ مشاعرنا، ستبدو لنا عائقاً جديداً. يقول الشاعر:

وتكبر في عين الصغير صغارها ... وتصغر في عين العظيم العظائم

إذا اعتاد الفتى خوض المنايا ... فأهون ما يمر به الوحل

٢٦ . تساعد المتصل على معرفة أسباب مشكلته البعيدة والقريبة، مع إكسابه القدرة على تمييز الأسباب، مثلاً: هل السبب ضعف إيمان أم ضعف علم، أم وساوس شيطان، أم أحاديث شياطين الإنس. مثال ذلك: قد تشكو إليك امرأة من زوجها المعدد وأنها تعبت منه ومن زواجه، فتسألها: من يشاركك في همومك ويقف معك؟ فستقول: فلانة وأم فلان. فالحل في نظري هنا يتوقف على قطع الصلة بهاتين المرأتين، وتقول لها: جرّبي مدة شهر واحد ثم انظري في حالك هل خفت المشكلة أم بقيت على حالها؟.

٢٧ . ينبغي عليك - أخي المرشد - أن تضع المعايير التي ستبني الحل على أساسها - وهي الحقوق والواجبات الشرعية - على مكتبك وأمام عينيك.

٢٨ . يحسن بك - أخي المرشد - أن تطلب من المتصل اقتراح حلول مناسبة للمشكلة، فقد يذكر لك حلولاً غائبة عنك، أو يوضح لك بأنه جرّب حلولاً ولم تنفع، ولم يستفد منها، فيختصر لك الطرق. فلو ذكرت له حلولاً قد جرّبها قد تفقد الثقة، ولو رد عليك بكل اقتراح ذكرته له بأنه جرّبه قد تصاب بإحباط، فلو قلت له: افعل كذا فقال: فعلت وما نفع، ثم قلت: لو استخدمت الهدية، فقال: فعلتها وما نفعت.. وهكذا.

٢٩ . تحاول - أخي المرشد - أن تستخرج من المتصل الحلّ الذي يختاره من بين تلك الحلول التي طرحها، وأن تتعرف على أسباب اختياره لهذا الحل.

٣٠ . أن تشعر المتصل بأهمية الصبر والتأني والبعد عن الحل السريع، مع معرفة أثر الصبر في حل المشكلات . ففي البخاري عن أبي سعيد الخدري رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال : «**ومن يتصبر يصبره الله، وما أعطى أحدٌ عطاءً خيراً وأوسع من الصبر**» وقال عمر رضي الله عنه : «**وجدنا خير عيشنا في الصبر**» رواه البخاري تعليقاً .

٣١ . أن تتدارس مع المتصل هل مشكلته داخلية، أم جاءته من الخارج؟ بمعنى هل المشكلة حدثت من الزوجين أم بتدخل شخص آخر من خارج الأسرة؟ فأحياناً يكون النزاع بسبب قريب من الأقارب اختلفوا في صلته أواستقباله .

٣٢ . ينبغي أن تزرع القناعة في المتصل بأنه ليس كل مشكلة نطرحها نريد لها حلاً . فقد لا يكون للمشكلة حلّ أصلاً إلا الصبر واحتساب الأجر من الله تعالى .

٣٣ . من المهمّ أن يعمل المرشد على إبعاد المتصل عن شماعة العين، فإن كثيراً من الناس حين يصاب يتجه فكره مباشرةً إلى العين أو السحر . ولا شك أن العين حق، ولكن هل كل مصيبة أو مرض، أو مشكلة سببها العين؟

٣٤ . من حذاقتك ـ أخي المرشد ـ بناء الفأل الحسن في نفس المتصل، وإبعاده عن التشاؤم واليأس، فما أسرع اليأس عند الناس اليوم، فالكثير منهم ييأس من مجرد كبوة، أو مصيبة، أو مرض يعرض له، أو انحراف وفساد يقع من ولده . وهذا اليأس مما يقعد المرء عن معرفة الأسباب وتلافيها، ويقطعه عن سبل النجاح، بينما أهل الفأل الصالح دائماً أهل اجتهاد وبحث عن الوسائل والسبل التي توصل إلى النجاح، بل وإصرار على التغلب على الصعوبات مهْما طال الزمن . يقول ثابت البناني : «**جاهدت نفسي على قيام الليل عشرين سنة**»، ويقول محمد ابن المنكدر : «**جاهدت نفسي أربعين سنة حتى استقامت**»، واقر أ فأل يعقوب عليه السلام وأمله وانتظاره ليوسف عليه السلام وأخيه .

٣٥. عليك ـ أخي المرشد ـ أن تسعى إلى إقناع المتصل بأن يحاول أن يتفهم الأمر هل هو خلاف أم أنه سوء فهم فقط؟ فالتعبير عن حقيقة مقصد كل واحد منهما وعما يضايقه بشكل واضح ومباشر يساعد على إزالة سوء الفهم، فربما أنه لم يكن هناك خلاف حقيقي وإنما سوء في الفهم، كأن يخاطب أحدهما الآخر بكنية أو يناديه باسم يقصد بذلك احترامه وتقديره، فيفهم المقابل أن هذا من باب الازدراء والاحتقار. وأن تفهم المتصل بأن يمنح فرصةً لصاحبه بأن يتحدث عن المشكلة حسب فهمه لها، ولا يجعل فهمه صواباً غير قابل للخطأ، أو أنه حقيقة ملمة لا تقبل الحوار ولا النقاش. فإن هذا قتل للحل في مهده، حيث إنه قد يكون فهمه هذا مبنياً على أوهام وسوء ظن. ومن أساسيات الحوار أن تجعل فهمك صواباً قابلاً للخطأ، وفهم غيرك خطأً قابلاً للصواب.

٣٦. تقوم ـ أخي الكريم ـ بإرشاد المتصل ـ في حالة رغبته في حل مشكلته ـ بأن يحدد موضع النزاع ويركز عليه، ولا يخرج عنه بذكر أخطاء أو تجاوزات سابقة، أو فتح ملفات قديمة، ففي هذا توسيع لنطاق الخلاف.

٣٧. تبين للمتصل بأنه يحسن حين يرغب في محاورة صاحبه أن يقدم بين يدي الحوار نقاط الاتفاق، فطرح الحسنات والإيجابيات والفضائل عند النقاش مما يرقق القلب، ويبعد الشيطان ويقرب وجهات النظر، وييسر التنازل عن كثير مما في النفوس. قال تعالى: ﴿ **وَلا تَنسَوُا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ** ﴾. فإذا قال أحدهما للآخر: «**أنا لا أنسى فضلك في كذا وكذا، ولم يغب عن بالي تلك الإيجابيات عندك، ولن أتنكر لنقاط الاتفاق فيما بيننا**»، فإن الآخر حريّ بالتنازل عن كثير مما يدور في نفسه.

٣٨. أن توضح ـ أخي المرشد ـ للمتصل أنه لا ينبغي لصاحب المشكلة أن يجعل الحقوق دائماً ماثلة أمام العين، وأخطر من ذلك تضخيم تلك الحقوق، أو جعل حقوقاً ليست واجبة في قنوات

الواجب، فتتأصل في النفس وتتم المطالبة بها، مع إدراك كلا الجانبين حق الآخر ووظيفته وحدود مسؤولياته.

٣٩. تبين للمتصل فضل الاعتراف بالخطأ عند استبانته وعدم اللجاجة فيه، وأن يكون عنده من الشجاعة والثقة بالنفس ما يحمله على ذلك. وينبغي للطرف الآخر شكره على ذلك، وأن يثني عليه لاعترافه بالخطأ، (فالاعتراف بالخطأ خير من التمادي في الباطل)، والاعتراف بالخطأ طريق الصواب.

ويحذر من جعل هذا الاعتراف أداة ضغط، بل يعتبره من الجوانب المشرقة المضيئة في العلاقات الزوجية يوضع في سجل الحسنات والفضائل التي يجب ذكرها والتنويه بها.

وبعض الناس يجعل الاعتراف بالخطأ في سجل السيئات، فكلما حدثت مشادة، أو سوء فهم، قال الزوج أو الزوجة كل منهما للآخر: تذكر المشادة الفلانية لما اعترفت أنك مخطئ فيها وتبين صواب قولي وسلامة تصرفي! وهذا مما يحمل الآخر على عدم الاعتراف مرةً ثانيةً، واللجوء إلى اللجاجة والمراء والمخاصمة ومحاولة الانتصار بحق أو باطل.

٤٠. إذا كان المتصل رجلاً تحثه على الصبر على الطبائع المتأصلة في المرأة، مثل: الغيرة، كما قال صلى الله عليه وسلم: «**غارت أمكم**» وليكن لنا في رسول الله صلى الله عليه وسلم أسوة حسنة في تقدير الظروف والأحوال، ومعرفة طبائع النفوس، وما لا يمكن التغلب عليه.

روى البخاري عن أنس رضي الله عنه قال: «**كان النبي صلى الله عليه وسلم عند بعض نسائه فأرسلت إحدى أمهات المؤمنين بصحفة فيها طعامٌ، فضربت التي النبي صلى الله عليه وسلم في بيتها يد الخادم فسقطت الصحفة، فانفلقت فجمع النبي صلى الله عليه وسلم فلق الصحفة ثم جعل يجمع فيها الطعام الذي كان في الصحفة ويقول: «غارت أمكم» ثم حبس الخادم حتى أتى بصحفة من عند التي هو في بيتها، فدفع الصحفة الصحيحة إلى التي كُسرت صحفتها وأمسك المكسورة في بيت التي كسرت**» وفي رواية

للنسائي قال: «**كلوا، غارت أمكم**».

روى النسائي وأبو داود والترمذي عن عائشة قالت: «**ما رأيت صانعة طعام مثل صفية أهدت إلى النبي صلى الله عليه وسلم إناء فيه طعام فما ملكت نفسي أن كسرته فسألت النبي صلى الله عليه وسلم عن كفارته فقال: «إناء كإناء وطعام كطعام**».

لكن لا ينبغي للمرأة أن تتخذ من الغيرة مشجباً تعلق عليه كل أخطائها، وتصرفهاتها، بل يبين لها أن الغيرة خلق من الأخلاق التي تخضع للمعالجة والتصحيح، مثلها مثل الكذب والحسد، تتعرض للزيادة والنقص والضعف والقوة، وقد تظهر أحياناً وتختفي أحياناً أخرى، بحسب التربية والتزكية ومجاهدة النفس.

٤١. أن تنصح ـ أخي المرشد ـ المتصل بأن لا يبادر صاحب القضية والمشكلات في حل الخلاف وقت الغضب، وإنما يتريث فيه حتى تهدأ النفوس وتبرد الأعصاب. فإن الحل في مثل هذه الحالة كثيراً ما يكون متشنجاً بعيداً عن الصواب.

ويحسن أن يسجل العلاج الذي يراه وهو غضبان، فإذا هدأت الأعصاب يسجل الحل الذي يراه لتلك المشكلة، ثم يقارن بين الأمرين فسيجد بينهما بوناً شاسعاً، وأن العلاج الذي اتخذه أثناء الغضب بعيداً كل البعد عن معالجة القضية، بل يزيدها تعقيداً. مع ضرورة التكيف مع جميع الظروف والأحوال، وأن يكون هادئاً، غير متهور ولا متعجل ولا متأفف ولا متضجر. فالهدوء وعدم التعجل والتهور من أفضل مناخات الرؤية الصحيحة، والنظرة الصائبة للمشكلة.

٤٢. توضح للمتصل فضل وأهمية غض الطرف عن الهفوة والزلة والخطأ غير المقصود.

من ذا الذي ترضى سجاياه كلها   كفى المرء نبلاً أن تعد معايبه

من الذي ما ساء قط   ومن له الحسنى فقط

ليس الغبي بسيد في قومه　　　لكن سيد قومه المتغابي

٤٣ . ترشد المتصل إلى أهمية العدل وأن من العدل تصنيف الخطأ، وأن يعالج بقدره ولا يزاد عليه ويتمادى فيه وتتعدى الحدود المعقولة في معالجة الخطأ. انظر إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم، يجد من بعض زوجاته خطأ ومخالفة فيعالجها في لحظات ولا يبقى لها أثراً بعد ذلك، لا كمن يطيل أمد الغضب والهجر أياماً في أمر لا يستحق كل هذا.

روى مسلم في صحيحه عن محمد بن قيس بن مخرمة بن المطلب أنه قال يوماً: «**ألا أُحَدِّثكَمْ عنِّي وعنْ أُمِّي قَالَ: فظننا أنه يريد أُمَّه التي ولدتْه قال: قالتْ عائشةُ: ألا أحدِّثْكم عنِّي وعن رسولِ الله صلى اللَّهُ عليه وسلم قُلنا: بلى، قال: قالتْ: لما كانت ليلتي التي كان النبي صلى الله عليه وسلم فيها عندي انقلبَ فوضعَ رداءَه وخلعَ نعْليه فوضَعهُما عند رجليه وبسطَ طرفَ إزارِه على فراشه فاضطجع فلم يلبث إلا ريثما ظن أن قد رقدتُ فأخذَ رداءَه رُوَيْدَاً وانتعلَ رُويداً وفتحَ البابَ فخرجَ ثُمَّ أجافهُ رُويداً فجعلتُ درعي في رأسي واختمرت وتقنعتْ إزاري ثُمَّ انطلقتُ على إثره حتى جاء البقيعَ فقامَ فأطالَ القيامَ ثُمَّ رفعَ يديه ثلاثَ مراتٍ ثُمَّ انحرفَ فانحرفتُ فأسرعَ فأسرعتُ فهرولَ فهرولتُ فأحضرَ فأحضرتُ فسبقتُه فدخلتُ، فليس إلا أن اضطجعتُ فدخلَ فقال: مالك يا عائشُ حَشْيَا رابيةً قالتُ: قلت لا شيء، قال: لتُخبريني أو ليخبرِّني اللطيف الخبير، قالتُ: قلت يا رسول الله بأبي أنت وأمي، فأخبرته قال: فأنت السوادُ الذي رأيت أمامي قلتُ: نعم فلهَدَني في صدري لهدةً أوجعتني ثم قال: أظننتِ أن يحيفَ اللهُ عليكِ ورسولُهُ؟ قالت: مهما يكتم الناسُ يعلمهُ اللهُ نعم، قال: فإن جبريل أتاني حين رأيتِ فناداني فأخفاهُ منك فأجبتُه فأخفيتُه منكِ ولم يكن يدخل عليكِ وقد وضعتِ ثيابكِ وظننتُ أنْ قدْ رقدتِ فكرهتُ أن أوقظك وخشيتُ أن تستوحشي فقال: إن ربكَ يأمركَ أن تأتي أهل البقيع فتستغفرَ لهم، قالت: قلتُ كيفَ أقولُ لهم يا رسول الله قال: قولي السلام على أهل الديارِ من المؤمنين والمسلمين، ويرحم الله المستقدمين منا والمستأخرين، وإنا إن شاء الله بكم للاحقون**».

تمثل هذه القصة قمة المعاملة الحسنة للزوجة، وقمة الاحترام للنائم، وأفضل أسلوب في حل الخلافات الزوجية، وأجمل طريقة في إنهاء المشكلات، وأحسن وسيلة في إعادة الجو الأسري إلى طبيعته السابقة، وأعدل حكم في معاقبة المذنب وتقدير حجم الخطأ، مع إنهاء الموضوع وطي صفحته مباشرة. يبرز من خلالها الصدق بأعلى وأوضح وأبسط صوره، والمعاتبة بأجمل وأصدق أساليبها. والحرص على التعلم بأرفع آدابه وأفضل وسائله، وترى من خلالها خصالاً وأخلاقيات رفيعةً، فمن الاعتذار أعذبه، ومن الصراحة والوضوح أجملها، ومن الرفق ومراعاة النفسيات أكملها وأوفاها.

نموذج رقم (١) دراسة حالة امرأة ناشز من زوجها، بسبب جمعه بين الصلوات وتأخره عنها في السهر خارج المنزل كل ليلة، ويسأل والدها هل يرجعها إليه أم لا. ولها منه ولد؟

فأشير عليه باتباع النقاط التالية:

١. التأكد من الصفات المنسوبة إليه.

٢. متى بدأت عنده هذه الصفات؟

٣. هل هذه صفات أصلية أو طارئة عليه؟

٤. مدى محافظته على العبادات الأخرى: صلاة الجمعة، صوم رمضان، الاغتسال من الجنابة.

٥. هل له عبارات قبيحة يطلقها على زوجته أو غيرها؟

٦. مدى تعلقه بالدش والإنترنت. وهل توجد عنده في البيت؟

٧. هل يخشى عليه من المخدرات؟

٨. مدى رغبته في المرأة.

٩. ما الأشياء التي تنقمها عليه في حقها الخاص؟

١٠ . هل يشك بأن له علاقة مع نساء؟

١١ . هل تجد معه مواد غير جيدة، صوراً، أو لاحظت عليه مغازلات...؟

١٢ . هل لديه مشكلات سابقة نفسية أو اجتماعية؟

١٣ . هل حاولت زوجته إصلاحه؟ وما هي المحاولة؟ ومتى بدأت؟ وكم مرة؟

١٤ . ما موقفه من والديه وكيف تعامله معهم؟

١٥ . هل المرأة حريصة على الصلاة والعبادات والدعاء؟

الحلول المبدئية:

١ . يبحث عمن يقدره أو يستحي منه لكي يجالسه، ويحاول أخذ معلومات دقيقة عنه.

٢ . يتعرف على أصدقائه، ويدخل عليه من خلالهم.

٣ . إذا كان ممن يتابع الإنترنت فترسل له رسائل متتابعة لإصلاحه.

٤ . يحسن مراسلته برسائل مهذبة عبر الجوال من قبل ناصح يعرفه.

٥ . مراسلته برسائل رقيقة، تحمل التوجيه من قبل زوجته.

٦ . المراسلة الخطية التذكيرية وذكر محاسنه فيها والدخول إلى توجيهه من خلالها.

٧ . إذا كانت الرغبة من الطرفين في الاجتماع والرجوع إلى بعضهما فيحسن هذا عن طريق الاجتماع معه، ويحضر من يحسن حضوره من أقاربه وتُردّ عليه زوجته بشروط.

٨ . إذا كانت عنده رغبة شديدة وهي دون ذلك تستغل في إصلاحه وإعطائه فرصة لتعديل سلوكه، وتضرب له مدة معينة لعله تتولد الرغبة لدى الزوجة في هذه المدة.

٩ . إذا كان ليس لديه رغبة وهي كذلك، ينتظر بهما أشهراً ويحاول من خلالها توليد الرغبة لديهما إذا صلح حاله واعتدل في سلوكه.

نموذج (٢) ملخص المشكلة: زوجة تشك في زوجها بأنه له صلة مع الخادمة، ووجدت عنده رسائل مغازلات، وقد نصحته مرات فلم ينتفع، فخرجت إلى أهلها.

فأعطيت الزوجة المقترحات التالية:

١ . الدعاء والتضرع إلى الله تعالى، دعاء مضطر بأن يصلحه ويهديه.

٢ . لزوم الاستغفار، «من لزم الاستغفار جعل الله له من كل هم فرجاً، ومن كل ضيق مخرجاً، ورزقه من حيث لا يحتسب».

٣ . صيانة النفس من المخالفات والمعاصي القولية والفعلية الظاهرة والباطنة ﴿**وَمَا أَصَابَكُم مِّن مُّصِيبَةٍ فَبِمَا كَسَبَتْ أَيْدِيكُمْ وَيَعْفُو عَن كَثِيرٍ**﴾. (الشورى، آية: ٣٠).

٤ . إشباع رصيده العاطفي بالكلام المعسول، والمظهر الجميل، والمداعبة المتجددة.

٥ . الاهتمام بالطاعات، وقراءة القرآن وتدبره، ومشاركته في ذلك، وحثه على الخير. وإيقاظه للصلاة مبكراً، وحثه على التبكير إلى الصلاة حال الأذان ﴿.. **إِنَّ الصَّلاةَ تَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنكَرِ**..﴾. (العنكبوت، آية: ٤٥).

٦ . اقتطاع جزء من راتبها، وصرفه في الوسائل الدعوية على نظره هو، بحيث ينشغل بالبحث عن الوسائل المتجددة، ويعمل على توزيعها، فهذا من أبواب إصلاحه. والعلاج بالعمل من أهم العلاجات.

٧ . تبادل رسائل الحب معه عبر الجوال، وإفهامه أنها تجيد أكثر ممن تخادعه من النساء، ويحسن كتابة رسائل رقيقة جميلة، ووضعها في جيبه.

٨ . يحسن أن تكتب قضيتها في أسلوب قصصي متضمنة أن امرأة عفيفة علقت برجل ظاهره الصلاح، وعلقت عليه آمالها، وربطت به حياتها، ثم تركها وتعلق بأخرى تخادعه ويخادعها، ويزينها له الشيطان، وبعد ذلك تطلب رأيه فيها.

٩ . اختيار المواد الجيدة من الأشرطة والمطويات التي تعالج المشكلة، وإِشغاله بها عن طريق طلب تقويم لها، أو وضع أسئلة عليها .

١٠ . اختيار أشرطة وعظية عن الجنة والنار والموت والحساب، وطلب رأيه فيها .

١١ . إِبعاد وسائل الفساد عن البيت إن وجدت .

١٢ . غالباً ما يكون عند الرجل خبيئة من معاصي السر، فيبحث عنها، وتعالج .

١٣ . ينظر في أصحابه وأصدقائه وكيف تكون مجالسهم .

١٤ . تُسلط عليه إناس من الخارج لنصحه وتوجيهه .

١٥ . البحث عن شخص يؤثر فيه .

١٦ . اتصال أحد المشايخ به .

١٧ . يحاول أن ينتظم في جهة خيرية، أو ينشغل بعمل من أعمال البر .

١٨ . تخويفه بنشر خبره .

١٩ . بيان أن الفساد سلف، فمن يزنِ يُزن بأهله، وتذكره دائماً بعظم الخيانة وخطرها .

٢٠ . محاولة الاستغناء عن الخادمة .

٢١ . الذهاب معه إِلى عمرة .

٢٢ . فتح المسجل على آيات مؤثرة من القرآن الكريم حين دخوله البيت وعند استيقاظه من النوم .

٢٣ . تعليم أولادها الصغار آيات وأحاديث للقراءة عليه، فاستماعه للطفل أكثر تأثيراً من غيره .

٢٤ . تهيئة أولاده الصغار لنصحه ووعظه بكلمات مؤثرة .

٢٥ . إن تغيير الروتين في المنزل من أسباب تنقية الأجواء وتحسينها، سواء كان ذلك في أثاث المنزل، أو في اللباس، أو في عادات الأكل والشرب، فمرةً موقع الدولاب هنا ومرةً هناك، ومرةً غرفة النوم في زاوية ومرةً في أخرى وهكذا، فتصبح امرأةً متجددةً دائماً. وهذا للقرآن، وهذا اليوم لتعلم أدب من الآداب، وهذا الأسبوع لحفظ سُنَّة.

٢٦ . يقال في الحكمة: إن وراء كل عظيم امرأة، وأيضاً يقال: وراء كل رجل متعثر امرأة. إن المرأة الواعية هي التي تجدد حياة زوجها وتبعث الهمة والثقة والطمأنينة في قلبه، وتحثه على الإقدام على الخير وترغبه فيه وتقف بجانبه، كما قالت خديجة رضي الله عنها لرسول الله صلى الله عليه وسلم: «**كلا لا يخزيك الله أبداً**» قد تصنع المرأة من زوجها عظيماً، وقد تقعد به سائقاً للحمير.. إذا عق أمه أو قاطع أخواته أو أقاربه.

٢٧ . الاجتماع معه على عمل خير وطاعة: كفالة يتيم، كفالة داعية، كفالة حلقة تحفيظ قرآن، وتقاسم قيام الليل، الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر ولو مرةً في اليوم. تصوروا امرأةً وزوجها جَلَسَا للمحاسبة على تلك الأعمال.

٢٨ . لا ترجع إليه إلا وفق الشروط التي وردت في هذه الفقرات والالتزام بها.

٢٩ . فتح باب التعدد وترغيبه في الحلال، ففيه غنية عن الحرام.

نموذج (٣) ملخص المشكلة: رجل مات أخوه وخلف زوجة وخمسة أطفال، وهو يشك فيها، وقد أخبرته الخادمة أن لها علاقة محرمة، وأسرتها غير مستقيمة فما الحل؟

الحلول المقترحة:

١ . التثبت أولاً من الخبر.

٢ . وإذا ثبت الأمر يجب التكتم عليه تماماً، وعدم نشره.

٣ . الوعظ، والإرشاد، والتخويف بالله.

٤ . الدعاء لها بظهر الغيب.

٥ . ملء عاطفتها بالاحترام والتقدير.

٦ . تخويفها باتصال غير معروف بأن هاتفها تحت المراقبة.

٧ . تخويفها من طرف خارجي باسم الهيئة.

٨ . البحث لها عن زوج.

٩ . أن يسكنها بجانب أهله وأولاده.

١٠ . إشغالها بعمل يملأ وقتها.

١١ . كثرة الاجتماع بها من قبل قريباتكم الصالحات.

١٢ . البحث عن رفقة صالحة لها.

١٣ . الاستماع لها ومعرفة مشكلاتها.

١٤ . احتواء الأولاد بعواطف وبرامج مشتركة.

١٥ . الإهداء لها وتأليف قلبها.

١٦ . تسجيلها في حِلَق تحفيظ القرآن.

١٧ . إغراقها بالمجلات والكتيبات والأشرطة السمعية والمرئية النافعة.

١٨ . تغيير السكن أو البلد إن أمكن .

١٩ . حجب المثيرات عنها .

٢٠ . تقسم الإشراف عليها وعلى أولادها بينك وبين إخوانك .

٢١ . تخصيص مرتب شهري لها مقابل عمل علمي أو دعوي .

٢٢ . إعلان مسابقة بحث عن مثل هذه المشكلات وترصد جائزة كبيرة تغريها .

السيرة الذاتية للدكتور /

حماد بن علي الحمادي

- عضو هيئة التدريس بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- دكتوراه في الخدمة الاجتماعية من الولايات المتحدة الأمريكية.
- ماجستير في الخدمة الاجتماعية من الولايات المتحدة الأمريكية.
- بكالوريوس الخدمة الاجتماعية من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- الإشراف على مجموعات التدريب الميداني، والإشراف على النشاط الطلابي بالكلية.
- رئيس بيت الطلبة السعوديين بالولايات المتحدة الأمريكية لمدة ست سنوات، ومساعدة الطلبة السعوديين على التكيف في المجتمع الأمريكي والتغلب على الصعوبات التي تواجه الطلبة.
- له مشاركات في العديد من المؤتمرات والندوات العلمية على المستويين الداخلي والخارجي.
- مستشار اجتماعي في وحدة الإرشاد الاجتماعي بوزارة العمل والشؤون الاجتماعية.
- مستشار اجتماعي عبر الهاتف في مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج.

مبادئ وأسس الإرشاد الأسري الهاتفي

إعداد

د . حماد الحمادي

إنَّ لكل عمل مهني مبادئ يلتزم بها المتخصص في ميدان العمل الاجتماعي حتى تساعد على إنجاح العلاقة المهنية بين المتخصص والمستفيد مما يساعده على نجاح عملية المساعدة. وهاتف الاستشارات الأسرية عمل مهني يتطلب العمل به الالتزام ببعض المبادئ من قبل المستشار أو المرشد حتى تتم عملية المساعدة بالشكل الذي يسعى إليه المرشد والمسترشد.

وهذه المبادئ يعمل بها في ميدان الخدمة الاجتماعية وهي متفقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية، لذلك فإنه يجدر بالعامل في ميدان الإرشاد الهاتفي العمل بها والتزامها، وقد تم التحقق من فاعلية العمل بها من خلال التجارب الميدانية في مجال الإرشاد الهاتفي.

وفي هذه الورقة سيتم التطرق لبعض المبادئ المعينة على نجاح عملية الاسترشاد الهاتفي مع الاستعانة ببعض الأمثلة الواقعية التي تؤيد هذه المبادئ وتعين على الالتزام بها من قبل المستشار أو المرشد العامل في ميدان الإرشاد الهاتفي. وفي جميع الأحوال هناك مبادئ كثيرة يتحتم على العامل في هذا المجال الالتزام بها، وفي هذه الورقة نتطرق إلى بعض منها.

مبادئ الإرشاد الهاتفي:

١. مبدأ التقبل:

ويقصد بهذا المبدأ في عملية الإرشاد الهاتفي أن يتقبل المرشد المسترشد، كما هو لا كما يجب أن يكون، أي ليس بالصورة التي يفترض أن يكون عليها، بحيث لا تتدخل الاعتبارات

الشخصية أو الذاتية للمرشد في الحكم على المسترشد، كما يجب أن لا تؤثر الاعتبارات الأخرى كالجنس أو السن أو طبقة المسترشد الاجتماعية على مهنية عمل المرشد مع المسترشدين. ومن نفل القول تقبل المسترشد بطبيعة مشكلته لأن الهدف المساعدة وليس إصدار أحكام على المسترشدين.

وهذا المبدأ هو ركيزة أساسية عند التعامل مع المسترشدين لبناء علاقة مهنية تسهم في نجاح عملية المساعدة. وهذا المبدأ يبدو واضحاً للمستقرئ في مسيرة الرسول عليه الصلاة والسلام، فقد تقبل الصحابي الذي بال في المسجد كمسلم له كرامة وله حق في التعليم ولم يتقبل سلوكه.

ولعل من الأمثلة التي يجدر ذكرها أن أحد المسترشدات قد اتصلت على أحد هواتف الاستشارات الاجتماعية تشكو من مشكلة تعاني منها وهي أنها تشعر بمغص مزمن عندما تقيم علاقات عاطفية مع الشباب ولكنها لا تشعر بذلك عندما تقيم نفس العلاقات مع نساء؟!.

وقد قال المرشد الذي تعامل مع هذه الحالة «في بداية الأمر كدت من فرط الغضب أن أنفجر باللوم على تلك السلوكيات خاصة أن هذه الحالة كانت في بداية عملي في هاتف الاستشارات ولكن تمالكت نفسي وتذكرت مبدأ التقبل وما ينص عليه، فأدركت فداحة الخطأ الذي كدت أن أقع فيه وما كان سيترتب على ذلك من قطع الاتصال وفقدان فرصة تصحيح وضع المسترشدة. فصبرت واستمعت وتقبلتها كما هي، ولم أكن متقبلاً لسلوكها، وبعد عدة استشارات صلح حالها» ولا يتوقع أبداً صلاح حالها لو أن المرشد تعجل في إلقاء اللوم على المسترشدة.

٢. مبدأ السرية:

والمقصود بمبدأ السرية في الاستشارات الهاتفية هي الصيانة المقصودة من قبل المرشد لأسرار المسترشد التي أدلى بها من خلال الهاتف وتجنب انتشارها بين الآخرين.

وهذا المبدأ هدف أخلاقي وعند التأكيد عليه من قبل المرشد للمسترشد يساعد على انطلاق المسترشد بالحديث عند الشعور بسرعة المعلومات التي يدلي بها. وهذا مبدأ من مبادئ الخدمة الاجتماعية وقبل ذلك هذا مبدأ يستمد من سيرة الرسول صلى الله عليه وسلم في حديثه المشهور «**ما بال أقوام**» حيث صرح بالسلوك الخاطئ ليتم تصحيحه ولم يصرح بالأسماء حفظاً لكرامة أولئك الصحابة.

ولعل لبعض الممارسين في ميدان الإرشاد الهاتفي تجارب تساعد على ترسيخ هذا المفهوم ومدى فاعليته في عملية مساعدة المسترشدين.

ذكر أحد المرشدين أنه في بداية علاقته المهنية مع المسترشدين من خلال الهاتف كان يؤكد للمسترشد على سرية المعلومات التي يدلي بها. يقول المستشار: «إنه كان يلمس بعد ذلك التأكيد انطلاق المسترشدين في الحديث عن مشكلاتهم أو الصعوبات التي يواجهونها».

وقد أشار المرشد إلى مواجهة بعض الصعوبات مع بعض المسترشدين في الإفصاح أحياناً عن مشكلاتهم حتى مع كل التأكيدات السابقة، لذلك يستخدم بعض الأمثلة التي تصب في التأكيد على هذا المفهوم مع ضرورة المصارحة بين المرشد والمسترشد، فكان يقول المرشد: لنفترض أن مريضاً ذهب إلى طبيب يشتكي من ألم في ركبته، وعندما وصل إلى الطبيب لم يخبره بمكان الشكوى حياء وخجلاً، ولكنه أعطاه يده وقال إني أشعر بالألم في يدي. السؤال الذي يتبادر إلى الذهن مباشرة: هل سيتوصل ذلك الطبيب إلى التشخيص والعلاج الجيد برأيك؟ كانت إجابات المسترشدين دوماً وأبداً بالنفي!.

وكذلك في عرض المشكلات الاجتماعية كلما أخفى المسترشد بعض المعلومات المهمة

والحساسة أو حتى المخجلة في المشكلة فإن الاستشارة ـ مهما حسنت ـ ستكون ناقصة. وقد أوضح المرشد أن ذلك المثال كان يعطي المسترشدين دافعاً للحديث عن مشكلاتهم أو الصعوبات التي يواجهونها بشكل أكبر وبجرأة أكثر.

أما السرية بين العاملين في مجال الاستشارة الهاتفية فمطلوبة، ولكنها لا تلزم عند الحاجة لاستشارة أحد المرشدين في قضية تخصصية متعلقة بتخصص ذلك المرشد الآخر بما يخدم مصلحة المسترشد دون الإشارة إلى أي معلومات يمكن أن تكشف عن هوية المسترشد إلا عند الحاجة الملحة.

٣- مبدأ التعبير عن المشاعر:

يقصد بهذا المفهوم: الاستشارة الهادفة التي تساعد المسترشد من خلال الهاتف على التعبير بصراحة عن مشاعره الإيجابية أو السلبية التي يخفيها أو يغلفها بحيل دفاعية. والتي لابد من متابعتها بأسلوبي التوجيه والإرشاد المناسبين.

إن مفهوم التعبير الهادف عن المشاعر يرتكز على عنصري: الاستثارة المقصودة التي يستخدمها الاستشاري عبر الهاتف ومن ثم التوجيه والإرشاد، وهذا يختلف عن عملية التنفيس الوجداني المطلوبة أيضاً أي عند العمل في الإرشاد والتوجيه الهاتفي. فالتنفيس هو تفريغ للشحنات الوجدانية، وهو عملية تحدث تلقائياً عند شعور المسترشد بتقبل وتفهم المستشار أو المرشد له دون الحاجة إلى الاستثارة الهادفة المقصودة في مبدأ التعبير عن المشاعر.

عند العمل في هاتف الاستشارات الاجتماعية يلمس المرشد تحفظ الكثير من المسترشدين في بداية الاستشارة الهاتفية وترددهم في طرح المشكلة التي يعانون منها وكذلك المشاعر المصاحبة

لها. لذلك فإن المرشد بحاجة إلى المهارات التي تؤدي إلى انطلاق المسترشد في الحديث والتعبير عن مشاعره حتى السلبية منها مثل الكراهية أو العدوانية، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى نجاح عملية التوجيه والإرشاد. مع العلم بأن نظام بعض وحدات هاتف الاستشارات الأسرية يحد من استخدام وتطبيق هذا المفهوم بالشكل المطلوب، وذلك عندما توضع بعض القيود مثل حد الاستشارة الهاتفية بمدة معينة لا تتجاوز الخمس عشرة دقيقة مثلاً، عندها كيف يمكن تطبيق مثل هذا المفهوم؟!.

إن استخدام هذا المفهوم يساعد على نمو العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد، ولكن تطبيقه يتطلب إتقان المرشد لبعض المهارات المهنية المعينة على العمل في الميدان الاجتماعي والتي طرحت في هذا الكتاب بشكل مستقل مع مراعاة عدم تعويد المسترشد على الاتكالية والإفراط في التعبير عن المشاعر خلال كل استشارة.

٤- مبدأ المساعدة الذاتية:

المراد بمبدأ المساعدة الذاتية في ميدان الإرشاد الهاتفي هو مساعدة المسترشدين لأنفسهم بتعليمهم كيف يشبعون احتياجاتهم. وكيف يتعاملون مع مشكلاتهم بالاعتماد بعد الله عز وجل على إمكاناتهم وقدراتهم الخاصة.

وذلك يتم من خلال اتباع المرشد طريقة في الإرشاد تساعد المسترشد على الاعتماد على نفسه في اكتشاف مواطن الخلل، ومن ثمَّ السعي لتعديلها حتى لا يدمن المسترشد الاستشارات الهاتفية ويصبح معتمداً على المرشدين في حل كل صعوبة أو مشكلة تواجهه في المستقبل، صغيرة كانت أم كبيرة.

أي أن حوائج المسترشدين لا تقضى لهم مباشرة من قبل المرشد، ولكنهم يعلّمون كيف يقضونها وكيف يتعاملون مع مشكلاتهم المستقبلية، مثل ما حدث في قصة ذلك الرجل الذي يسأل الرسول عليه الصلاة والسلام مالاً فأعطاه فأساً وطلب منه أن يحتطب ويجمع المال ليعول أهل بيته ولم يعطه مالاً يحل به ضائقة يومه وإنما أعطاه فأساً وعلمه مهنة.

إن عدم استخدام هذا المفهوم يؤدي إلى سوء فهم واعتقادات خاطئة من قبل المسترشدين حين تكثر اتصالاتهم، ويرددون جملاً كثيرة مثل «أنتم (حلالين) المشكلات» أو «اتصلت في السابق وحللتم مشكلتي والآن لدي مشكلة».

وهنا يتوجب على المرشد التأكيد على بعض المفاهيم الأساسية مثل: «إننا نساعد على حل المشكلات والصعوبات ولا نحلها» وإننا نساعد المسترشد ليصبح قادراً على مساعدة نفسه في المستقبل» ولكن لا مناص من التأكيد على أن من يقوم بحل الصعوبات أو المشكلات فعلاً هو المسترشد وبقدراته وإمكاناته، لذلك لابد من تعزيز هذه المفاهيم من قبل المرشد بين حين وآخر خلال عملية الإرشاد والتوجيه. غرس مثل هذا المبدأ في المسترشدين يساعد على تخفيف العبء على هاتف الاستشارات الاجتماعية الذي يعمل فيه المرشد، وتعم الفائدة أعداداً كبيرة من المسترشدين.

٥- مبدأ التفريد:

المقصود بمبدأ التفريد (الفروق الفردية) في الاستشارات الهاتفية هو الإيمان المطلق بأن يكون كل مسترشد إنساناً فريداً في خصائصه وإمكاناته وقدراته، لذلك يعامل بطريقة تختلف عن الآخرين سواء أكانت إمكانات اجتماعية أو مادية أو حتى جسمية ونفسيه وعقلية.

وبناءً على ذلك فإن المرشد أو الاستشاري يراعي هذه الإمكانات العلمية والاقتصادية والاجتماعية والجسمية لإتمام عملية المساعدة بالشكل المطلوب.

وهذا بدا واضحاً في تعامل الرسول عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم المختلف مع بعض الصحابة الذين كانوا يطلبون منه أن يوصيهم، فيوصيهم بوصايا مختلفة لاختلاف أحوالهم.

وقد أثبتت التجارب من خلال الإرشاد الهاتفي صدق هذا المفهوم، حيث إن تجربة طريقة توجيه أو إرشاد معينة تنجح مع حالة وعند تجربتها مع حالة أخرى مشابهة لها في الظروف والمشكلة لا تنجح، وهذا حتماً يرجع إلى اختلاف الإمكانات والقدرات بين المسترشدين، حتى مع وحدة الموقف والمشكلة. فمثلاً: زوجة لديها سوء توافق مع زوجها يمكن أن يتم توجيهها للتغلب على هذه المشكلة بطريقة تختلف عن زوجة أخرى لديها المشكلة نفسها، ولكن قد تكون أقل علماً أو دعماً اجتماعياً ممن حولها، وذلك لا ينفي إمكانية التعامل مع بعض الحالات بطريقة واحدة وتكون ناجحة، لأن المفهوم السابق لا يتعارض مع ذلك البتة.

إذاً فإن المرشد العامل في مجال الإرشاد الهاتفي يتحتم أن يأخذ هذا المبدأ بعين الاعتبار وأن لا ينتقص من أهميته حتى تتكلل عملية المساعدة بالنجاح المأمول. أما إن أغفل المرشد هذا المبدأ أو العمل به فإنه سينجح في بعض الحالات دون الأخرى.

٦- مبدأ التفاعل الوجداني:

عملية الاتصال بين طرفين غالباً ما تكون عملية اتصال فكري أو وجداني. وهذا الأخير هو المطلوب في عملية الاستشارات الهاتفية. فالمقصود بالتفاعل الوجداني التجاوب المهني لمشاعر

المسترشد المعتمد على قدرة المستشار أو المرشد على الإحساس بمشاعر المسترشدين ومن ثمَّ تفسيرها والاستجابة لها.

وهذا المفهوم يحتاج إلى إرهاف الحواس لمعرفة مشاعر المسترشد ومن ثمَّ استخدام المهارات التفسيرية لمعنى هذه المشاعر والأحاسيس يليها الاستجابة لها بالطريقة المناسبة.

والحذر مطلوب عند التعامل مع مثل هذا المفهوم وذلك من خلال عدم المبالغة في التفاعل ومحاولة تجنب إثارة حساسية المسترشد في التفاعل الوجداني من قبل المرشد. ولعل أحد الأمثلة على ذلك أن إحدى المسترشدات اتصلت لغرض الاستشارة وكان يبدو على صوتها الهدوء والوقار والحزن الشديد، وبعد أن تحدثت وعرضت شيئاً من المقدمات التي جاء فيها أنها لا تريد عطفاً من أحد، ثم أشارت إلى أنها مصابة بالسرطان ولم تخبر أحداً من أفراد أسرتها مشيرةً إلى أنها دائماً قوية في نظر أسرتها ولا تريد أن تشعرهم بضعفها أو تحس بالرحمة والشفقة من قبلهم على حالها.

وقد تفاعل المرشد معها وجدانياً وبدا ذلك واضحاً على نبرة صوته، ولكنها غضبت أثناء الحديث وقالت (انظر.. حتى أنت أشفقت علي ورحمتني) ولكن المرشد تدارك الأمر وعقب على كلامها بأن هناك فرقاً بين العطف والتعاطف.

«فالعطف هو أن أبكي عندما أسمع قصتك مثلاً، أما التعاطف فهو أن أشاركك الهم، وأن تكون ردة فعلي موازية للحديث، فلا ابتسم مثلاً أو أضحك وقضيتك كالتي ذكرتي ثم عقب قائلاً (كل ما فعلته تعاطفاً.. لا عطفاً).

إذن .. فالخلاصة التي نخرج بها أن التوازن مطلوب في استخدام هذا المفهوم الذي يتطلب

تمرساً وامتلاكاً لمهارات تعين على تشخيص وتفسير الموقف، ومن ثمَّ الاستجابة بالتوجيه والإرشاد المطلوب لنجاح عملية المساعدة.

٧- مبدأ حق اتخاذ القرار:

يقصد بمبدأ حق اتخاذ القرار في مجال الإرشاد الهاتفي عدم فرض المرشد وجهة نظره ونصائحه على المسترشد طالب الاستشارة ويتأكد مثل هذا المفهوم عندما يكون المسترشد لديه القدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة عند اكتمال الصورة لديه.

وهذا المبدأ قبل أن يكون مبدأً في الخدمة الاجتماعية أو حتى هاتف الاستشارات الأسرية هو مبدأ إسلامي كان يستخدمه الرسول صلى الله عليه وسلم مع أصحابه والقبائل من حوله.

إن من أخطر الأمور في الاستشارات الهاتفية هو عندما يقوم المرشد باتخاذ القرارات للمسترشد بدلاً منه وذلك لعدة أمور منها:

* أن المسترشد يطبق هذه الأفكار والقرارات دون أن يتبناها، لأنها غير نابعة عن قناعة كاملة، فتكون حينئذ معرضة للفشل.

* في حالة فشل تطبيق المسترشد لهذه القرارات فإنه يلقي باللوم على المرشد في المكالمة الهاتفية اللاحقة، لأنه هو صاحب القرار (ولا يلام المسترشد في ذلك).

لذلك فمن الأجدى للمرشد أن يساعد المسترشد على استكمال الصورة أو الرؤية ومن ثمَّ تطرح مجموعة من الاختيارات أو القرارات ويبقى القرار في نهاية الأمر للمسترشد وليس للمرشد، حتى يتحمل المسترشد المسؤولية كاملة سواءً عند النجاح أو الفشل في القرار الذي تم اتخاذه للتعامل مع المشكلة أو الصعوبة التي تواجهه.

إن المبادئ هي نتاج التحليل العلمي الدقيق للتجربة أو البحث العلمي المقنن الذي أثبتت التجارب المتلاحقة صحتها، وعند الاستقراء البسيط أو العميق في سيرة سيد البشر محمد بن عبدالله صلى الله عليه وسلم نلمس تطبيقه للمبادئ السابقة خلال حياته المباركة، والتي سار عليها من سار من صحابته الكرام، وسوف نلاقي النجاح المنشود عند التزامنا بها في حياتنا عموماً وفي مجال الإرشاد الهاتفي على وجه الخصوص. وقد أثبتت التجارب العملية أن الالتزام بهذه المبادئ في ميدان هاتف الاستشارات يساعد على نمو العلاقة المهنية، كما يساعد بشكل واضح على انطلاق المسترشدين في إيضاح المشكلات أو العقبات التي يواجهونها بكل صراحة ووضوح بالرغم من أننا نعيش في مجتمع محافظ مثل المجتمع السعودي. ونمو العلاقة المهنية وصراحة ووضوح المسترشد في طرح مشكلته يمكن أن يشكل أساساً متيناً لنجاح عملية الاسترشاد الهاتفي. فعلى سبيل المثال وجد أن التزام المرشد العامل في هذا الميدان بهذه المبادئ أدى إلى انطلاق الكثير من المسترشدين، ومن ثمَّ الحديث عن تفاصيل دقيقة في حياتهم الزوجية أو الأسرية، بشكل يتناقض مع المفهوم السائد الذي يقول: إن الأسر السعودية أسر محافظة ولا تظهر أسرارها لأحد.

المراجع

١ . البراك، عبدالله (١٤٢٢هـ) مبادئ خدمة الفرد (بحث غير منشور) .

٢ . حسين عيد أبو بكر (١٩٩٦) . الخدمة الاجتماعية النشأة والتطور، الطبعة الرابعة ـ مصر .

٣ . العتيبي، عبدالمحسن (١٤٢١هـ) مبادئ الخدمة الاجتماعية (بحث منشور) .

٤ . عثمان عبدالفتاح (بدون) خدمة الفرد في المجتمع النامي، مكتبة الأنجلو المصرية ـ القاهرة .

السيرة الذاتية للدكتور /

منصور بن عبدالرحمن بن عسكر

- تخرج من قسم الاجتماع بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- حصل على الماجستير في علم الاجتماع من جامعة روان في فرنسا.
- حصل على الدكتوراه في علم الاجتماع من جامعة روان في فرنسا.
- مستشار اجتماعي في مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج.
- شارك في برنامج الجامعة الأوروبية الصيفية بعنوان (اللامركزية في فرنسا) الذي نظمته جامعة (مارك بلوك) في مدينة ستراسبورغ في فرنسا.
- ألقى محاضرة بعنوان (العنف في المدارس) وذلك ضمن المحاضرات الثقافية التي تنظمها أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ألقى محاضرة بعنوان (الدور الاجتماعي لمشاريع ولجان الزواج) في فعاليات الملتقى الثالث لمشاريع ولجان الزواج في المملكة العربية السعودية.

أسس نجاح الإرشاد الأسري الهاتفي وكيفية تحقيقها

إعداد الدكتور

د. منصور بن عسكر

مقدمة:

إن ديمومة العلاقة الزوجية ترتبط بمدى القدرة على توفير الاتصال الحسن بين الزوجين، فلو عدنا إلى مجمل الخلافات الزوجية لرأيناها جميعها مرتبطة باضطراب الاتصال بين الزوجين، والواقع أن المرحلة الأكثر حرجاً في العلاقة الزوجية هي المرحلة التي يحس فيها أحد الزوجين بضرورة طلب النصح بشأن الوسيلة المناسبة لتحسين اتصاله بالآخر. وطلب النصح هنا يمكن أن يتوجه للأهل أو للأصدقاء، أو للطبيب النفسي أو للأخصائي الاجتماعي أو المستشار الاجتماعي، إلا أن ملاذاً مهماً ومصدراً للنصح كثيراً ما يجتذب أصحاب هذه المشكلات أكثر من غيره بحكم خصوصيته وسرية المعلومات عن صاحب المشكلة والمرشد ألا وهو هاتف الاستشارات الاجتماعية الذي ظهر في الآونة الأخيرة بشكل متخصص ويقوم عليه أشخاص مؤهلون لديهم تعمق في المفاهيم الاجتماعية والحلول الملائمة والمنسجمة مع هذه المفاهيم.

وعليه تحاول هذه الورقة تسليط الضوء على هذا الموضوع من خلال الحديث عن: تعريف المقابلة الهاتفية ومميزات هاتف الاستشارات النفسية والاجتماعية: ونشأة هاتف الاستشارات وتحديد أهداف ورسالة هاتف الاستشارات واختيار وتدريب المرشدين.

المقابلة الهاتفية:

تُعدُّ المقابلة الهاتفية أسلوباً من أساليب التفاعل بين الموجه والعميل بطريقة تخفف من حدة أنواع الحرج أو المحاذير التي تبرز في حالات المقابلة المباشرة (المواجهة أو المقابلة وجهاً لوجه face to

(face interview) وهو أسلوب في التوجيه والإرشاد يستعمل في كثير من المجالات الدينية والاقتصادية والاجتماعية، بل التربوية، فيها يُسمع المسترشد ولا يُرى. ومع ذلك يتم بينهما درجة من التفاعل أو التأثير المتبادل تكفي لعمل التوجيه أو الإرشاد أو حتى العلاج النفسي الهاتفي.

مميزات هاتف الاستشارات الأسرية:

لقد ساعدت التقنيات الحديثة على حسن الاستفادة من هذا المنهج في التوجيه والإرشاد بما ظهر حديثاً في الاكتشافات الآتية:

أ- الهواتف المتعددة المداخل والمخارج، بحيث يسمح ذلك بعقد جلسة يشترك فيها الآباء والأمهات وتحقق بها بعض الجوانب المهمة من العلاج الأسري.

ب- ظهور الهواتف المتنقلة التي تساعد المسترشد على أن يتصل بالمرشد أو الموجه بحرية كاملة وإخفاء أي سرية، بحيث لا يسمعه أو يراه أحد ممن لا يحب أن يكشف نفسه أمامه، فهو يمكنه أن ينتقل بالهاتف المتنقل بعيداً عن أسماع المتصنتين، خصوصاً إذا كان يؤلم مشاعره أن يعرف الغير أنه بحاجة للعون والعلاج أو الاستشارة.

جـ- ظهر كذلك أنواع من الدوائر التلفزيونية التي يرى فيها كل من المسترشد والمرشد بعضهما بعضاً بطريقة إلكترونية تحقق الوعي بما يظهر على العميل أثناء المقابلة من انفعالات أو مشاعر يغلف بها حقائق مشكلته، بما يساعد الموجهة على سبر غور المشكلة وعمقها في نفس المسترشد.

وبالاستفادة من هذه التسهيلات التقنية الحديثة يمكن أن تصبح المقابلة الهاتفية قريبة الشبه من المقابلة المباشرة من حيث وظيفتها أو الاستفادة منها. لهذا فإنه يجدر بنا هنا أن نعرض دور المقابلة في الإرشاد والذي يتحقق بشكل ما بالمقابلة الهاتفية.

نشأة هاتف الاستشارات:

لقد دخل الهاتف عالماً جديداً من الخدمات في عام ١٩٥٠م في الولايات المتحدة الأمريكية بقيام مجموعة من المتطوعين يقدمون إرشادات هاتفية سريعة للأفراد الذين يكونون في محنة.

وقد تم إنشاء الخط الساخن في الأصل لمنع حدوث حوادث الانتحار وبعد ذلك امتدت لتشمل كل أنواع المحن، مثل الاعتداء الجنسي، والعنف المنزلي، وإدمان الكحول والمخدرات، والأطفال الهاربين من منازلهم، والإيدز، ومعلومات عن التسمم ومعلومات عن السرطان، بالإضافة إلى اضطرابات الطعام. وفي الحقيقة، هناك العديد من منشورات دليل الخط الساخن التي تنشر كل عام في الولايات المتحدة الأمريكية.

وحيث إننا في صدد الحديث عن الأسس العامة لإنجاح الإرشاد الأسري الهاتفي وكيفية تحقيقها فسوف نعرض في الصفحات القادمة لأهم هذه الأسس وهي:

١- تحديد رسالة هاتف الاستشارات:

إن الخطوة الأولى من أسس الإرشاد الأسري الهاتفي تنطوي على تحديد نص رسالة أو إيضاح الغرض من هذه الخدمة والنظرة في برنامجها.

٢- تحديد الأهداف والموضوعات:

بمجرد إنجاز الرسالة التي لديك عبر خط الهاتف الساخن بشكل واضح يبقى تحديد الأهداف والموضوعات، وكذلك وصف أنواع الخدمات والأنشطة المقدمة.

على سبيل المثال:

١. إن تقديم خدمة الخط الساخن الهاتفي لمدة ٢٤ ساعة يوفر خدمات تقييم الأزمة وآثارها. وخدمات الإرشاد والإحالة بطريقة قائمة على الثقة.

٢ . تعليم ما يتصل بالأعراض والعلاج الخاص بالاضطراب الناشئ عن ضغط الأزمة .

٣ . التعامل مع احتياجات مستخدم الهاتف بشكل مناسب، وذلك من خلال المتابعة والإحالة بما يتضمن التنسيق مع الوكالات والخدمات الأخرى .

إنه من المهم أيضاً تحديد الخدمات المتاحة وساعات الخدمة، ومن المفضل أن تكون الاستشارة الهاتفية ميسورة خلال الـ ٢٤ ساعة في اليوم وعلى مدى أيام الأسبوع . إن معظم الخدمات تتناول استخدام الهاتف من خلال تغطية اتصال مع منازل العاملين من خلال شبكة ردود مركزية أثناء ساعات عدم الذروة .

٣- تحديد الموارد وهيئة العاملين:

إن الخطوة التالية نحو تحقيق النجاح في الإرشاد الأسري الهاتفي تتمثل في التعرف على الأفراد والموارد المطلوبة لتطبيق الخدمة . وتبدأ معظم خدمات الخط الساخن بمجموعة صغيرة من الموظفين والمتطوعين لبعض الوقت بالإضافة إلى مدير لهم .

٤- اختيار وتدريب المرشدين على الخط الساخن:

إن الكثير من الخطوط الساخنة يعمل عليها أشخاص متطوعون غير مختصين نطلق عليهم «الاختصاصيون المهنيون المساعدون» .

وإن المرشدين والاختصاصيين المساعدين الذين يُختارون لهذه الخدمة ينبغي تدريبهم بصورة ملائمة، بالإضافة إلى تقديم الدعم المستمر والمتابعة، ويتطلب العمل من العاملين على الخط الساخن القدرة على التعامل مع العديد من أنواع المكالمات بما في ذلك حالات الطوارئ، ويمكن تحقيق تدريب العاملين من قبل لجنة تدريب مختصة مهمتها تجنيد الفريق الوظيفي للخط الساخن واختياره وتدريبه . وعادة يتولى أعضاء اللجنة إنجاز التدريب بأنفسهم، ومن ثمَّ فهم قادرون على تكرار ذلك بالشكل المطلوب لضمان تقديم مرشدين ملائمين لخدمة الخط الساخن .

٥- التوجيه:

إن الغرض من التوجيه هو تزويد مرشدي الخط الساخن بنظرة شاملة عما يتعلمون خلال التدريب بالإضافة إلى تزويد المرشدين العاملين على الخط الساخن بالفهم الخاص بفلسفة الخدمة، وكذلك بتاريخ مختصر من المنظمة، فإن هدف التوجيه هو التزويد بخلفية معلوماتية عامة مطلوبة لهم لتعلم دورهم في وكالة خدمة الخط الساخن بفاعلية.

٦- فهم العلاقة الإرشادية:

إن العلاقات العلاجية أو الإرشادية تبدأ عندما يقوم المرشد بالرد على الهاتف، ومن هنا فإن الرقة والتهذيب في النبرة الصوتية للمرشد وللغته ومهارات الاستماع سوف تؤثر في ثقة ومقدرة المتحدث في تأسيس علاقة ألفة مع المرشد العامل على الخط الساخن.

ومن شأن خلفية الضوضاء والمقاطعات أو المشكلات مع توصيلات الهاتف أن تؤثر في إدراك المتحدث والمعالج حتى إن كانا غير قادرين على السيطرة على هذه العوامل. ويحتاج المرشد أن ينقل الدفء والاهتمام إلى المتحدث، ويجب أن يعبر المرشد بحساسية ومساندة وتعزيز وعاطفة وألاَّ يصدر أحكاماً. ويحتاج المرشد أن ينقل فهمه الصادق والمخلص إلى المسترشد فيما يتعلق بألمه أو ضيقه.

ويتم تدريب الاختصاصيين المساعدين لتقديم علاج قصير الأمد. والمرشد الجيد هو الذي يدرك دائماً حدود قدراته ومهاراته، ويقوم بعمل التحويلات بشكل ملائم.

٧- تأكيد الجودة والبحث:

إن تقييم وتقدير الجودة يُعدُّ جزءاً من كل خدمة يقدمها أي برنامج من برامج الاستشارة الهاتفية، وفي ذلك توجد أنواع من الأنشطة التي تساعد على قياس الجودة.

إن مكالمة هاتفية للمتابعة قد تتم خلال أيام قليلة من المكالمة الأصلية (عادة ١ – ٣) أيام فبالإضافة إلى أن هذه المكالمة تظهر اللطف والاهتمام فإنها تساعد المرشد على تقييم برنامج الإحالة الأصلية وعلى ما إذا كانت هناك حاجة لمزيد من الخدمة، إذاً فإن مكالمة المتابعة تمنح المرشد الفرصة في أن يدعم بالوثائق تأثير هذه الخدمة.

٨- التوثيق:

إن جانباً مهماً من إجراءات البحوث وتوكيد الجودة، هو جمع معلومات دقيقة. لذلك فإن إكمال كل الوثائق يُعدُّ ضرورياً، ولذلك فإن كل مرشد على الخط الساخن مطالب بأن يكمل الأعمال الكتابية ضمن زمن محدد، ومما يعين على ذلك تعيين عضو لكي يتابع الوثائق ثم يتصل بالمرشدين ليتحقق من اكتمال كل الأعمال الكتابية في الزمن المحدد.

إن كل مرشد يجب أن يكون لديه فهم واضح عن النماذج، ومتى يكون ملائماً استخدام هذه النماذج، وكيف يتم تعبئة كل طلب بشكل دقيق، ومن الضرورة أن يتم اكتمال الوثائق وبشكل دقيق وواضح ومقروء.

إن القيام بالدراسات الإحصائية الخاصة بأنواع المكالمات ومواضعها السكانية وأوقات الانتفاع بالخدمة وأنماط الإحالة والوسائل العلاجية المقدمة، كل ذلك يكوّن معلومات مساعدة على تخطيط خدمات إضافية يحتاج إليها المجتمع.

٩- استمرار التدريب والإشراف:

فلكي نحتفظ ونحسن من جودة الخدمة التي يزودها الخط الساخن، فإن التدريب والتعليم يجب أن يكونا نشاطاً متطوراً لبرنامج خدمة الخط الساخن، ومن شأن ذلك أن يساعد على بناء مهارات وقدرات المرشدين، كما يساعد على الاحتفاظ بدافعيتهم ومعنوياتهم.

ونقترح القيام ببعض الدورات التدريبية التي تساعد على تطوير أداء المرشدين.

١٠- تقييم البرنامج:

إن التقارير الدورية (ربع السنوية) مثلاً، والتي تتابع عدد المكالمات من الوثائق تبرر فائدة خدمة الخط الساخن، وبالإضافة إلى ذلك، فإن أبحاث الجودة يمكن القيام بها لتقييم ناتج عينة من المكالمات (ومع ذلك، فإن من المهم في متابعة المكالمات أن يتم سؤال المسترشدين دون إكراه إن كانوا يحبون أن يشاركوا في التقييم) . ويمكن الاستعانة باستبانة بسيطة يجرى تطبيقها، وذلك لقياس عناصر جودة الخدمة المقدمة عبر الهاتف، ومن هذه العناصر مثلاً: الاستجابة السريعة ومهنية المرشدين وكفاءتهم وتوفير الإحالة المناسبة. . إلخ.

يُعَدُّ الإرشاد عن طريق الهاتف دالة لتلك الآفاق المتنامية لخدمات الإرشاد والعلاج النفسي ولفنياتها وتقنيتها وإدراتها على المستوى المجتمعي، هذه الخدمات الإرشادية عن طريق الهاتف قد صارت من الاتساع والشمول والفاعلية إلى الحد الذي جعل مِن الإرشاد عن طريق الهاتف نظاماً معمماً في أمريكا وأوروبا واليابان. وهو ما تتأكد معه الجدوى من العمل بهذا النظام، وكما يتضح من خصائص ومزايا استخدام هذا النظام ومن نجاحه في دول كثيرة من العالم.

١١- الكفاءات المهنية للأخصائيين العاملين في الإرشاد عن طريق الهاتف:

إن المرشد ليس هو الشخص الذي لديه كل الإجابات، بل هو الشخص الذي يحسن الإصغاء. والإرشاد عن طريق الهاتف هو إرشاد متمركز على الشخص، هو الذي ينبغي أن يتخذ قراراته من خلال ذلك الإرشاد غير المباشر، فالأشخاص الذين يعيشون خبرة صدمية (أزمة)، إنما يشعرون أيضاً بنوع من العجز إزاء الظروف.

وتأسيساً على ذلك فإن الاختصاصيين العاملين في خدمات الإرشاد عن طريق الهاتف مطالبون بعدة مهام ومسؤوليات مهنية محددة:

وتشمل هذه المواصفات الآتي:

١. القدرة على الاستماع الجيد وليس الانتظار فقط، حتى يأتي دورك للكلام. ومن المفترض أن يقوم المتحدث بالكلام ثلثي الوقت، فإذا رأيت أنك تتحدث أكثر من اللازم فهذا دليل على تدخل شخصيتكم في المكالمة أو عدم استطاعتك السيطرة على الموقف.

٢. القدرة على التعاطف، وتشمل القدرة على التدخل في مشكلة المتكلم والشعور بمشاعره، ولكن لا تخبره أنك تعرف شعوره بالضبط.

٣. القدرة على جعل الناس يتكلمون وليس توجيه أسئلة يمكن الإجابة عنها بكلمة نعم أو لا. حاول بلطف أن تجعلهم يتكلمون عن شعورهم نحو الموقف الذي يمرون به.

٤. القدرة على التفاعل مع مجموعة مختلفة من الناس مثل الناس الريفيين، والشباب والعجائز وصغار السن. ونظراً لأن كل منا له نزعات انحيازية فإنه من المهم جداً ألاَّ تتدخل هذه الأمور في العلاقات الاستشارية.

٥. **المرونة**: وهي صفة ضرورية الوجود في أي جانب من الحياة ولكن لها ميزة خاصة في العمل الاستشاري، فعندما تكون قادراً على إيجاد بدائل وحلول لمشكلة ما، والقدرة على الحديث عن الجوانب السلبية والإيجابية من موضوع ما، فهذا يدل على استطاعتك تقديم المساعدة.

٦. **الضبط الذاتي**: ويشمل البقاء على الحياد وعدم التدخل الزائد في مشكلة المتكلم وإلا أصبح دورك غير مفيد، ومن الصعب أن تحقق توازناً بين التعاطف وضبط النفس، ويعني الضبط الذاتي أيضاً الاحتفاظ بالنزعات الذاتية والأحكام القيمة بعيداً عن تلك العلاقة الاستشارية وهذا أمر صعب.

٧. أن يتعرفوا طبيعة الصعوبات / المشكلات التي يطلب المواطنون مساعدة بشأنها ومتلازمات هذه الصعوبات أو المشكلات من خبرات غير مواتية أو من أحداث صدمية.

٨ . أن يتفهموا المشاعر والانفعالات والعواطف التي يعبر بها هؤلاء الأشخاص عن خبراتهم، وعن آلامهم وآمالهم وعن معاناتهم ومدى تحملهم.

٩ . أن يقروا بأن كل شخص يمكن أن يتعرض لدرجة من الاضطراب وأن كل إنسان منا قد يحتاج إلى مساعدة بشكل أو بآخر لاستعادة توازنه ودعم استقراره.

١٠ . أن يقروا بضرورة وجود الحدود المهنية والمسافات الاجتماعية النفسية بينهم وبين هؤلاء الأشخاص، ومن ثمَّ ينظموا تلك الحدود والمسافات بينهم بطريقة ملائمة بناءً على المبادئ الأخلاقية لمهنة الاختصاصيين النفسيين والاجتماعيين.

١٢- نموذج لعملية الإرشاد عن طريق الهاتف:

تتحدد الغاية من «الخدمة الإرشادية عن طريق الهاتف» في تقديم المساعدة من خلال اختصاصيين مهنيين مدربين للأشخاص الطالبين للمساعدة من خلال التواصل اللفظي عن طريق الهاتف كوسيط اتصالي غير مباشر ـ لتمكينهم من المواجهة الفعالة للأزمات وضغوطها. ومع تنوع خبرات خدمات الإرشاد عن طريق الهاتف في أمريكا وأوربا وتعدد أهدافها ومجالات اهتماماتها إلا أن فاعلية هذه الخدمة ترتكز على أركان أساسية تؤلف استراتيجية التدخل الإرشادي عن طريق الهاتف لحل أزمات الحياة ولمواجهة ضغوطها، وهذه الأركان هي:

١ . بناء الاتصال النفسي: وقوامه التلامس مع المشاعر والانفعالات التي يعبر بها الشخص عن حالته وعلى أساس من الإصغاء الوجداني الفعال لكل من المشاعر والحقائق، ومن الفهم والتقبل للحالة، ومن العمل على التهدئة لخفض حدة التوتر والاضطراب.

٢ . استكشاف المشكلة: فتركز العملية الإرشادية على الماضي القريب، وعلى الوضع الراهن للحالة من حيث طبيعة الشكوى ونواحي الاضطراب ومظاهرها الجسمية والانفعالية والمعرفية والاجتماعية والسلوكية، وكذلك على ما لديها من مصادر قوة داخلها لتحمل الضغوط أو

مصادر من خارجها في بيئتها تعينها وتساندها على حل المشكلة، وفي هذه المرحلة من العملية الإرشادية يكون الهدف الأساسي هو تحديد الحاجات الإرشادية وترتيب أولوياتها.

٣. استبصار الحل الأمثل: يقوم على طرح البدائل المختلفة من خلال أسلوب الإرشاد غير المباشر أو التمركز حول الحالة، وحيث يستبصر المسترشد الحل الأفضل، مع التركيز على إيقاظ «المسؤولية» عنه.

٤. اختبار الحل أو اتخاذ إجراء عملي: وذلك وفقاً لهدف محدد ومتفق عليه، مع تقديم «المعززات» و«معلومات التغذية الراجعة» لإقرار تعزيز النهج الإيجابي الذي تبديه الحالة.

٥. متابعة التقدم وفقاً لخطة أو لاتفاق منظم: وعلى أساس من الاتصال المفتوح «بين المرشد والمسترشد».

هذه الأركان الأساسية في تقديم الخدمة الإرشادية الهاتفية هي في تتابعها وتكاملها تمثل «النموذج» الأساسي لاستراتيجية التدخل في أزمات الحياة وفي مواجهة الضغوط.

١٤- الاتفاق فيما بين العاملين في مجال الإرشاد عن طريق الهاتف على الأسلوب الأمثل لحل المشكلات التي تواجههم من خلال هاتف الاستشارات، بحيث يصبحوا فريق عمل واحد.

١٥- لابد من عمل بحوث دورية للعاملين في مجال الإرشاد من خلال الهاتف لمناقشة قضايا وأساليب جديدة تساعدهم على مجال عملهم وتسهم في تطويرهم.

١٦- لابد من وضع مستشار منهم يستطيع الدخول على الخط لمراقبة أداء عمل المستشار وتقويمه.

١٧- الاستفادة من الكمبيوتر ووسائل الاتصال الحديثة:

وضع آلية معينة للاستفادة من الكمبيوتر في المساعدة على إرشاد المتصلين حتى في ساعات توقف العمل من خلال رسائل صوتية مسجلة ومن ذلك مثلاً:

١- توضيح أداء مهمة المؤسسة ودورها في المجتمع.

٢- الأرقام المهمة التي يحتاج إليها مثل العلماء وأصحاب الفتيا والشرطة والمحكمة وما إلى ذلك.

٣- آخر الإصدارات التي تتعلق بالإصلاح الأسري.

٤- إرسال المشكلة عن طريق الفاكس أو عبر الإنترنت.

٥- إرسال الرسائل التي يود المتصل الاستماع إليها بواسطة الفاكس.

٦- إسماع المتصل بعض الإرشادات حول بعض القضايا الأسرية.

المراجع

١- منصور بن عبدالرحمن بن عسكر، الدور الاجتماعي لمشاريع ولجان الزواج في المملكة.

٢- إصدارات مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج، ومنها:

تمهل قبل أن تطلق، تمهلي قبل أن يقع الطلاق، كيف تنهي المشكلة في لحظاتها الأولى، قواعد شاملة لحسن المعاملة.

٣- مكتب الإنماء الاجتماعي الحلقة النقاشية الخامسة.

1- Stefan Jaffrin (Les services D'aide psychologique par telephone).

2- Un mal des mots sos amitie.

3- Bidart claire l'amitie un lien social.

الباب الثالث: مهارات الإرشاد الأسري الهاتفي

– المهارات المهنية المطلوبة لمن يعمل في الإرشاد الأسري الهاتفي	د. حماد الحمادي
– مهارات المقابلة الهاتفية في الإرشاد الأسري الهاتفي	د. خالد حجر
– مهارات المقابلة الهاتفية في الإرشاد الأسري الهاتفي	د. نادية جان
– مهارات الاستماع والإنصات للمرشد، وآلية طرح الأسئلة	د. خالد حجر
– فنيات المكالمة الهاتفية في الإرشاد الأسري	د. نادية جان
– مهارات التسجيل الكتابي في الإرشاد الأسري الهاتفي	د. عبدالله السلمي

المهارات المهنية المطلوبة للعاملين في مجال الإرشاد الهاتفي

إعداد

د . حماد الحمادي*

الحمد لله القائل ﴿ **وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ** ﴾ (التوبة، الآية: ١٠٥) والصلاة والسلام على من قال: ﴿ **إذا عمل أحدكم عملاً فليتقنه** ﴾ وعلى آله وصحبه أجمعين ومن سار على نهجه واقتفى أثره إلى يوم الدين أما بعد .

إنَّ إتقان العمل في ميدان العمل الاجتماعي وعند التعامل مع المشكلات الاجتماعية في المجتمع يتطلب توافر مهارة من القائم على هذا العمل حتى يكون موفقاً ونافعاً في عمله، ويتأكد توافر مثل هذه المهارات عندما يكون المرشد يتعامل مع هذه المشكلات الاجتماعية مع المسترشدين من خلال الهاتف وليس بشكل مباشر من خلال المقابلة. تعامل المرشد مع المسترشدين الذين يعانون من بعض الصعوبات الاجتماعية والتربوية أو حتى النفسية من خلال الهاتف يصعب مهمة استكشاف هذه الصعوبات أو المشكلات ومن ثمَّ التعامل معها، خاصة أن المرشد لا يرى المسترشد وعملية الاسترشاد تكون من طرف واحد من المشكلة .

لذلك وجد واقع التجارب الميدانية من خلال العمل في هاتف الاستشارات الاجتماعية أنه ليس كل شخص حتى وإن كان متخصصاً يستطيع أن يقوم بعملية الإرشاد والتوجيه الهاتفي . ذلك لأن المرشد يجب أن يمتلك بعض الصفات والمهارات التي تساعده على إنجاح عملية الاسترشاد . إن الهدف من هذه الورقة هو الحديث حول بعض المهارات الأساسية التي يجب توافرها في المرشد العامل في مجال الإرشاد الهاتفي . وسوف تدعم هذه المهارات ببعض التجارب التي أثبتت فاعلية استخدامها مع المسترشدين من خلال هاتف الاستشارات الأسرية .

* سبق التعريف بالكاتب في الصحيفة رقم (٧٨)

المصطلحات:

وقبل الخوض في المهارات يتوجب أن يدرك القارئ بعض المصطلحات مثل:

المهارة: وهي الحذق في الشيء وإحكامه. ويقال صياد ماهر أي يجيد إصابة الهدف. والمهارة تعني براعة الشخص في استخدام يديه ومعارفه ومواهبه وموارده وجميع خصائصه الذاتية المميزة. أما المقصود بالمهارة في الخدمة الاجتماعية فهي براعة الاختصاصي الاجتماعي في القيام بعملية الاتصال وتقدير المشكلة وقدرات المسترشد والربط بين الاحتياجات والموارد وتغيير البنية الاجتماعية. وللمهارات درجات مختلفة يمكن قياسها ويمكن دائماً أن يطور المختص نفسه في اكتساب مهارة معينة.

مهارات العمل في هاتف الاستشارات الاجتماعية:

هناك العديد من المهارات التي يمكن اكتسابها لتعين على نجاح عملية المساعدة من خلال هاتف الاستشارات الاجتماعية لعل أهمها ما سيتم مناقشته من خلال هذه الورقة، ولكن قبل ذلك كله لابد من إجادة مهارة إخلاص العمل لوجه الله سبحانه وتعالى حتى تكون معينة على الثبات على طريق الحق وعدم الحياد عنه، وبعد ذلك تأتي المهارات المطلوبة وهي كما يلي:

أولاً مهارة الحضور:

إن المرشد من خلال الهاتف لابد أن يكتسب هذه المهارة ويكون قوي الملاحظة حتى تعينه على دراسة حالة المسترشد أو المسترشدة بشكل سليم ويقصد بالحضور (أي اليقظة والانتباه والاستجابة لكل ما يقال ويحدث، وكذلك الانتباه للتعبيرات غير المنطوقة كالتنهد والسكوت والبكاء) وتتضمن مهارة الحضور ما يلي:

أ- مهارة الملاحظة: ويمكن التأكيد في هذه المهارة على أن الملاحظة تكون على ثلاثة مستويات:

١ . ملاحظة المسترشد أو المسترشدة بالشكل الذي ذكر سابقاً، فقد يبدو من خلال حديث المسترشد التردد في الطرح، وذلك يتضح من خلال السكوت أو الحزن، ويعرف ذلك من نبرة صوت المتصل.

٢ . ملاحظة المرحلة التي تمر بها العلاقة المهنية بين المرشد نفسه والمسترشد، لأن ذلك يبنى عليه استخدام بعض الأساليب وتوجيه بعض الأسئلة الحساسة، فالمكالمة أو مجموع مكالمات مسترشد واحد قد تمر بثلاث مراحل بداية ووسط ونهاية وسيتم التطرق إلى ذلك.

٣ . ملاحظة المرشد لنفسه وردود أفعاله وأقواله وطبيعة أسئلته وتوجيهاته وتقييمها وهذه الملاحظة هي الأصعب، لا يتمكن كل مرشد من عمل ذلك إلا المتمكنين والمتمرنين في هذا المجال.

ب- مهارة الاستماع: ويقصد بهذه المهارة: الإنصات والاستماع الواعي الفعال. فالإنصات لا يعني الجمود أو السكوت فقط، بل يقصد به سكوت مع متابعة بالتعليقات اللفظية كنعم وماذا حدث بعد ذلك، وواصل، ومعقول، ولكن، وغيرها من المفردات التي تساعد على مواصلة الحديث. وهذه المهارة بحد ذاتها قد تكون أسلوباً علاجياً، حيث إنها تتيح فرصة للتفريغ الوجداني للمسترشد، وقد تساعد على تهدئة حدة الانفعالات كالبكاء، بل إن الأفضل ترك فترة صمت تتيح للمسترشد تفريغ هذه الانفعالات أو الشحنات لتساعده على معاودة الحديث مرة أخرى.

واستخدام هذه المهارة أيضاً هي فرصة للمرشد ليرتب أفكاره ويجمع المعلومات حول المشكلة، ومن ثمَّ التفكير بالتوجيه والإرشاد المناسبين.

ثانياً: مهارة التركيز:

ويراد بهذه المهارة: تركيز الجهود عند الاستشارة الهاتفية في مناقشة موضوع أو أداء عمل محدد يساعد على تحقيق ما يلي: دراسة الموضوع أو الصعوبة من جميع الجوانب، ومن ثمَّ تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تدخل وبعد ذلك سرعة إنجاز الأهداف والعمل.

ويتحتم استخدام هذه المهارة من قبل المرشد من خلال الهاتف، لأن الكثير من المسترشدين يكثرون من الاستطراد في جوانب حياتهم الأسرية أو الاجتماعية التي ليست لها علاقة بالمشكلة. وبذلك تستغرق المكالمات وقتاً طويلاً لا حاجة له، وبذلك تفوت الفرصة على مسترشدين آخرين لا يستطيعون الوصول إلى المرشد لانشغال الخطوط الهاتفية. وهذا الانشغال يمكن أن يكون بمكالمات استرشادية يمكن اختصارها، أو على أقل تقدير الحد من طولها باستخدام مثل هذه المهارة من قبل المرشد العامل في ميدان الاستشارات الهاتفية.

ثالثاً: مهارة توجيه الأسئلة:

إن هذه المهارة يستخدمها المرشد لقيادة دفة الحديث وتوجيه عملية التفاعل للوصول إلى الطريق الأفضل لمساعدة المسترشد في الصعوبة أو المشكلة التي يواجهها. هناك أنواع وأشكال كثيرة لنوعية الأسئلة التي يمكن أن يوجهها المرشد للمسترشد منها:

- الأسئلة المفتوحة التي تساعد على الانطلاق في الحديث مثلاً: حدثني كيف حدثت المشكلة؟
- الأسئلة المغلقة والتي تنتهي إجاباتها بنعم أو لا (ويفضل تجنبها إلاَّ عند الحاجة).
- هناك الأسئلة المباشرة في الصياغة وغير المباشرة التي يحبذ استخدامها عند الحاجة.
- ويمكن للمرشد أن يستخدم الأسئلة الاستمرارية في الموضوع نفسه.
- وهناك أسئلة تحويلية لتغيير مجرى الحديث مثلاً: حدثتنا يا أخي كيف تتعامل زوجتك معك، ولكن هل لك أن تحدثني كيف تتعامل أنت مع زوجتك؟

ومن خلال التجارب الميدانية كثيراً ما يحدثك المسترشد عن الطرف الآخر في المشكلة فقط مثل: زوجي يعمل كذا وكذا، لذلك فإن من الطرق الناجحة في مثل هذه الحالة استخدام سؤال تحويلي حتى تعطيك المشكلة مِن وجهة نظر (زوجها) الطرف الآخر في المشكلة. خاصة أنها لا

تستطيع تقييم نفسها بطريقة موضوعية، فيمكن أن يقال: حدثيني كيف ينظر لك زوجك؟ أو ماذا يقول عنكِ؟ أو عنكَ؟ إذا كان المتصل الزوج.

عند توجيه الأسئلة لمسترشدين من خلال الهاتف لابد من مراعاة بعض الأمور منها:

أن يكون السؤال بسيطاً (غير معقد) ومفتوحاً وذو صلة بالموضوع، كما يتحتم مراعاة عمر المسترشد ومستواه التعليمي، وأن تكون الأسئلة المطروحة في وقتها المناسب والحذر من التنقلات المفاجئة والمتذبذبة. كما يجب الحذر من استخدام الأسئلة القائدة التي تجبر المسترشد على الإجابة بالطريقة التي يريدها المستشار مثل: سؤال المسترشد ألا ترى أن تصرفك بذلك الشكل «الغبي» هو سبب المشكلة.

رابعاً: مهارة إعادة التوضيح والتصور:

ويقصد بهذه المهارة المقدرة على إعادة تنظيم طريقة تفكير المسترشد الخاطئة واستبدالها بطريقة سليمة وواقعية، بهدف تغيير الأفكار والمفاهيم غير الواقعية والمشاعر المرتبطة بها. على سبيل المثال قد يتصل أحد المسترشدين وهو طالب ويقول: إن الأساتذة في المدرسة لا يحبونني (افتراض خاطيء).

وعند سؤاله يتضح أنه ممن يكثر اللعب ولا يحضر الواجبات. هنا يؤكد المرشد للمسترشد أن الأساتذة ربما لا يحبون سلوك اللعب أو عدم إحضار الواجبات لدى هذا الطالب (افتراض بديل) ويمكن تعزيز هذا الافتراض باجتهاد الطالب والتوقف عن المشاغبة داخل المدرسة ومن ثمَّ تحسن معاملة الأستاذ لهذا الطالب. وبتطبيق مثل هذه المهارة نصبح قادرين على تصحيح بعض الأفكار الخاطئة لدى بعض المسترشدين من خلال هاتف الاستشارات الاجتماعية.

خامساً : مهارة تقديم النصح والتعليمات:

تقديم النصح والتعليمات مهارة من مهارات التدخل التي يستخدمها المرشد في هاتف الاستشارات الاجتماعية لمساعدة المسترشد على فهم الصعوبة أو المشكلة، والتي تساعد المسترشد على مواجهة المشكلة والتفكير في الحلول المناسبة والبديلة التي لم تستخدم من قبل.

وهي من المهارات التي يكثر استخدامها ويتعجل الكثير من المرشدين في تقديمها بحاجة أو بدون حاجة في بداية الاتصال أو بداية العلاقة المهنية، وقد يكون ذلك غير مناسب أو على أقل تقدير الوقت للنصيحة غير مناسب. خاصة أنها من المهارات التي يثار حولها جدل كبير بين المتخصصين من حيث الاستخدام أو عدمه، والتوقيت الذي يمكن أن تستخدم فيه. وكذلك هناك جدل كبير حول الطريقة التي يمكن أن تقدم به من قبل المستشار للمسترشدين.

وعلى كل حال فإن من أفضل الطرق – ومن واقع التجربة في ميدان الاستشارات الهاتفية – عند الحاجة لتقديم النصيحة يفضل طرحها بطريقة لا توحي بالإجبار، ولكن تطرح بشكل خيار من ضمن الخيارات التي طرحها المسترشد ويترك له الاختيار بين ما تم طرحه ليختار ما يراه الأنسب له ليتحمل العواقب. ولكي لا يلقي بالمسؤولية على المرشد عند الفشل.

وبناءً على ما سبق لابد من الإشارة إلى أن تقديم النصيحة يجب أن يكون بالأسلوب والوقت المناسبين مع مراعاة المستوى العمري والفكري والتعليمي للمسترشد.

سادساً : مهارة المواجهة:

المقصود بهذه المهارة في هاتف الاستشارات الاجتماعية هو لفت انتباه المسترشد إلى تصرفاته أو سلوكياته غير السوية أو غير المرغوبة في المجتمع.

ولكن يجب مراعاة أن هذه المهارة من أخطر المهارات التي يمكن استخدامها، فيجب

استخدامها في الوقت المناسب، فلا تستخدم في بداية العلاقة مع المسترشد حتى لا ينقطع الاتصال وحبذا أن تستخدم عند الضرورة وفي حالة الخطر على المسترشد، أو الآخرين من حوله، لأنها ربما تقضي على عملية المساعدة وتؤدي إلى فقد المسترشد، ويمكن استخدامها عند فعل المسترشد المحرمات من ترك الصلاة أو استخدام المخدرات أو المسكرات، وهذا الصنف من المشكلات هو أكثر الأصناف وروداً حين تشكو المسترشدات من أزواجهن.

وقد تم تجربة استخدام هذه المهارة مع إحدى المسترشدات التي بالغت في الاتصال على إحدى هواتف الاستشارات الاجتماعية والتنقل بين المستشارين لعرض مشكلاتها ومشكلات زميلتها عليهم، حيث تم مواجهتها بذلك وإبلاغها أن اتصالاتها هذه هي مشكلة بحد ذاتها تحتاج إلى وقفة وتأمل، وبعد ذلك توقفت عن الاتصال على الأقل على ذلك المركز.

عموماً فإن مهارة المواجهة قد تكون أحياناً أسلوباً علاجياً يستخدمه المستشار بهدف:

- مواجهة الأفكار الخاطئة والتعامل معها.
- مواجهة السلوك غير المرغوب فيه وتقويمه.
- مواجهة أساليب المقاومة والتغلب عليها.
- تدعيم مكامن القوة في شخصية المسترشد.
- التخلص من جوانب الضغط في شخصية المسترشد.

سابعاً: مهارة تزويد المسترشدين بالموارد:

المقصود بذلك هو تعريف المسترشدين بالبرامج والخدمات المتاحة بالمجتمع المحلي وكيفية الوصول إليها والاستفادة منها، وخاصة التي تساعدهم على التغلب على الصعوبة أو المشكلة التي تم الاتصال بشأنها.

وهذه المهارة بلا شك تتطلب سعة اطلاع وجمع معلومات أولية عن المؤسسات الاجتماعية وغيرها المتاحة في المدينة أو البلد التي يعمل بها المرشد . وأن تكون هذه المعلومات متاحة وبمتناول أيديهم مع توافر أرقام هواتف هذه المؤسسات والجمعيات وشروطها للتسهيل على المسترشدين بقدر المستطيع . فعلى سبيل المثال عند إبلاغ المسترشد بشروط جمعية أو مؤسسة معينة ومعرفته بعدم انطباقها عليه، فإنك تكون قد وفرت عليه مبلغاً مالياً قد يكون هو أو هي في أشد الحاجة إليه، أو وقتاً قد يضيع منه دون جدوى.

وقد أثبتت تجارب العمل في هاتف الاستشارات الأسرية أن المهارات السابقة تساعد على التوفيق في عملية المساعدة . ومن هنا نعيد التأكيد على بعض الأمور التي يجب عدم إغفالها عند عمل المرشد في هذا المجال ومنها :

- الوضوح في الألفاظ والتعبير.
- عدم التردد في إعادة الصياغة عند عدم فهم المسترشد .
- عدم التردد في الاستدراك على النفس عند التعبير الخاطئ للمرشد .
- الالتزام بمبادئ العمل المهني وسياسة ونظم هاتف الاستشارات الاجتماعية.
- الاستفادة من تجارب المرشدين السابقين.

المحظورات:

هناك بعض الأمور التي يجب على المرشد الماهر الالتزام بها :

- عدم إعطاء الأرقام الخاصة بك للمسترشدين مهما كانت الحالة.
- لا تستعجل في تقديم النصائح والمقترحات (خاصة النصح بالطلاق) .
- لا تفشِ أسرار المتصلين إلا للمصلحة والضرورة القصوى.

- اضبط عواطفك وكن متعاطفاً لا عاطفاً على المسترشد.
- المسترشد في حالة ضعف فلا تحاول استغلاله.
- لا تعطِ وعوداً لا تستطيع الوفاء بها.
- لا تبادر بالاتصال إلا إذا كان نظام العمل يسمح بذلك.
- لا تتبسط في الحديث ولا تكن رسمياً أكثر من اللازم.

وقفات:

قد يحدث أن يتصل مسترشد ويحدث المستشار عن مشكلة وفي حقيقة الأمر هو يرمي إلى وجود مشكلة أخرى، لا يستطيع التصريح بها مباشرة، لذلك فإن إجادة استخدام المهارات السابقة يقود إلى معرفة ذلك.

ولنجاح عملية المساعدة لابد من التأكيد على أن كل مختص يعمل في مجال الإرشاد الهاتفي يتحتم عليه أن يكون توجيهه وإرشاده في حدود مجال تخصصه فقط، حتى يؤتي هاتف الاستشارات الاجتماعية ثماره المرجوة، لأنه لو حدث غير ذلك فسيؤدي إلى فشل عملية الإرشاد ومن ثمَّ فشل تجربة هاتف الاستشارات الاجتماعية والذي سيرجع إلى عقم هذه الوسيلة. والحقيقة أن الفشل قد يكون سببه تجاوز بعض المرشدين للمحظورات السابقة، لذلك لا تتردد أبداً في إحالة الحالة إلى المختص إذا كانت المشكلة خارج نطاق تخصصك أو مالا تجيد.

قد يقول بعض المختصين أن هاتف الاستشارات الاجتماعية عمل غير علمي ولا مهني لأنه غير مطبق في الغرب ولم تثبت جدواه علمياً، وكل ما هو موجود الآن خط ساخن لحالات الانتحار أو لحالات سوء المعاملة للزوجات أو الأبناء.

ولكن لابد من الأخذ بعين الاعتبار عدة أمور دعت إلى استخدامه في مجتمعنا ووقتنا الحالي وهي:

١- خصوصية مجتمعنا السعودي المسلم وطبيعته المحافظة، فكل ما يخص الأسرة لا يذاع لا لقريب ولا لبعيد ولا لمختص ولا غير مختص.

٢- ندرة وجود المراكز الاجتماعية أو الأسرية التي تساعد أفراد المجتمع على التعامل مع مشكلاتهم والصعوبات التي تواجههم.

٣- صعوبة ذهاب الزوجين أو الأسرة أو أحد أفرادها إلى المراكز القليلة الاجتماعية أو النفسية المتوافرة وذلك يرجع للوصمة السلبية التي قد تغلف ذلك الذهاب إلى تلك المراكز في نظر المجتمع.

وختاماً ..

لابد من التنويه على أمر مهم جداً وهو أن هاتف الاستشارات الأسرية لا يقوم مقام العلاج النفسي أو الاجتماعي المباشر الكامل، ولكن ومن واقع الممارسة أثبت فاعليته في المجال والأدوار الإنشائية والوقائية لأفراد المجتمع. فقد تمّ التعامل مع حالات كانت مقبلة على الطلاق ولكن بعد عدة استشارات عبر الهاتف ساعدت على تغيير طريقة تعامل الزوجين لبعضهما بعضاً وفهم كل طرف منهما للآخر، فتم بذلك وقاية أسرة من التفكك واحتمالية تشتت الأبناء بين الوالدين المنفصلين، وكم من حالة كانت تواجه صعوبة في فهم الأبناء وبعد عدة استشارات هاتفية أصبح لديها القدرة على التعامل الجيد وفهم الأبناء بطريقة تساعد على تنشئتهم التنشئة السليمة ليكونوا أعضاءً فاعلين في أسرهم، خادمين لمجتمعهم؛ فمن يقيم هذه الجهود ويقدر الحماية والوقاية التي توفرها للمجتمع؟!.

لذلك لزم على المختصين أن يوفروا جهودهم في التقليل من فاعلية هاتف الاستشارات الاجتماعية وأثره في المجتمع السعودي بخاصة ليستثمروها ويوظفوها بطريقة تجعل هذا العمل عملاً علمياً مهنياً سليماً، ولن يكون ذلك إلا بإجراء البحوث العلمية الموثقة على هواتف الاستشارات

الاجتماعية التي بدأت تنتشر بشكل واسع في مختلف مناطق المملكة، ولن يكون ذلك إلا بتضافر جهود المختصين الأكاديميين الممارسين لهذا العمل وغير الممارسين، وكذلك جهود المرشدين العاملين في الميدان. وبالله التوفيق.

المــراجــع

– أبو عباة، صالح – طاش، عبدالمجيد (١٤٢٠هـ) أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات، مكتبة العبيكان، السعودية.

– بدوي، أحمد زكي (١٩٨٦) معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. مكتبة لبنان، بيروت.

– زيدان، علي (١٩٩٨) خدمة الفرد – الاتجاه النفسي الاجتماعي، مكتبة التجارة والتعاون، مصر.

- Barkeo, R. (1991). The Social work dictionary. Washington, DC: National Asso cia-tion of Social workers, (NASW).

- Cory, G, & Others (1982). Grop Techniques. Monterey, California: Brooks/ Cole pub-lishing company.

- Toseland, R&Rivas, R. (1998) An Introduction to caroup work practice. New yowk: Macmillan publishing company.

السيرة الذاتية للدكتور /

خالد أحمد مصطفى حجر

- عضو هيئة التدريس بقسم الخدمة الاجتماعية بجامعة أم القرى.
- دكتوراه من جامعة كنيتيكيت في الولايات المتحدة الأمريكية.
- دورة في التنمية الريفية والإرشاد، هولندا.
- الخدمة الاجتماعية. كتاب دراسي لطلاب برنامج العلوم الإسلامية والأدبية وطلاب برنامج العلوم الإدارية والإنسانية في المرحلة الثانوية في المملكة العربية السعودية (مع أ.د. محمود كسناوي). وزارة التربية والتعليم السعودية.
- دراسة بعنوان (النظرية والتطبيق في مجال رسم سياسة التنمية: شواهد من التجربة التنموية في المملكة العربية السعودية)، مركز بحوث العلوم الاجتماعية، جامعة أم القرى، ١٩٩٨م.
- بحث بعنوان «معايير شروط الموضوعية والصدق والثبات في البحث الكيفي: دراسة نظرية». مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد ١٥، العدد ٢، ٢٠٠٣م.
- المشاركة في ندوة المركز العربي للتخطيط في الكويت عن السكان والتنمية. الكويت.

مهارات المقابلة الهاتفية في الإرشاد الأسري الهاتفي

إعداد

د . خالد حجر

تقديم:

الاتصال عبر الأثير هو ـ بطبيعة الحال ـ الوسيلة البديلة للالتقاء بين المرشد والمسترشد في مجال الإرشاد الأسري الهاتفي والقناة الأساس للتفاعل الذي تحتمه ضرورات التدخل المهني في هذا المجال الذي فرض نفسه بقوة في مجال العمل الاجتماعي المعاصر. وقد مثلت المقابلات الهاتفية مصدراً غنياً لجمع البيانات المتنوعة، حتى في ظروف الإرشاد الذي يقوم على مقابلات الوجه للوجه. وبرز الهاتف كأحد القنوات المهمة للتواصل في مجال العمل الاجتماعي منذ بدايات القرن العشرين، خاصة في المجتمعات التي تتمتع بانتشار هذه التقنية فيها. وتشير بعض الدراسات إلى أن هذه الوسيلة قد استخدمت في حوالي نصف المقابلات التي تمت داخل مؤسسات الخدمات الأسرية في الولايات المتحدة الأمريكية خلال النصف الأول من القرن العشرين، سواء أكانت تلك المقابلات قد أجريت مع العملاء أو مع ذوي العلاقة بهم كالأقارب والأصدقاء وغيرهم ممن كانت مقابلته ضرورية لتقديم المساعدة المطلوبة.

وتؤدي المعلومات التي يتم الحصول عليها عن المسترشد دوراً مهماً في دراسة وتشخيص حالته ومن ثمَّ في وضع البدائل المناسبة لحل مشكلته وتحسين توافقه وزيادة فعاليته. وهناك العديد من الوسائل التي تستخدم للحصول على تلك المعلومات كالمقابلة والملاحظة بنوعيها المشارك وغير المشارك والسير الذاتية والسجلات الرسمية أو الصحية والأصدقاء والأقارب والدوائر الرسمية والمقاييس والاختبارات النفسية وغيرها. وقلما توجد وسيلة واحدة تكون كافية ووافية للحصول على كل ما هو مطلوب من بيانات حول الحالة، إذ يتوقف اختيار طريقة جمع المعلومات في العملية

الإرشادية على مدى ملاءمتها لطبيعة الموقف أو المشكلة أو شخصية المسترشد، وعادة ما يقوم المرشد باختيار أكثر من طريقة واحدة لجمع المعلومات الضرورية للتعامل مع الحالة التي بين يديه.

يظل هذا التنويع لوسائل جمع البيانات متاحاً وميسوراً بدرجة كبيرة عند إجراء المقابلات الإرشادية التقليدية التي تقوم على أساس المواجهة وتوافر مصادر متعددة أخرى لجمع البيانات والمعلومات عن المسترشد. ولكن كيف يمكن لوسيلة تعتمد اعتماداً كاملاً أو شبه كامل على المقابلة الهاتفية للحصول على كافة البيانات المطلوبة أن تنجح في تزويد المرشد ببيانات كافية ومتنوعة يتمكن من اتخاذ القرارات المناسبة بناءً عليها بثقة واطمئنان؟

الواقع أن المقابلة الهاتفية واحدة من أفضل وسائل جمع البيانات كماً وكيفاً، بل إن هناك بعض البيانات التي يصعب الحصول عليها عن طريق المقابلة مع المسترشد وجهاً لوجه لما فيها من حساسية أو خصوصية أو لما قد تسببه للمسترشد الذي يجلس أمام المرشد من خوف أو حرج، بينما يتم الحصول عليه بكل سهولة من خلال المقابلة الهاتفية، لأن طبيعتها تقلل من حدة تلك المعوقات. وكل ذلك يعتمد اعتماداً كبيراً على مقدرات المسترشد ومهاراته في إدارة المقابلة وإلمامه بطبيعة الوقف الإشكالي المطروح.

وبالإضافة إلى الإعداد والاستعداد المهني الذي يجب أن يتوافر في المرشد، فهناك جانبان مهمان يجب أن يعيهما المرشد جيداً قبل الانخراط في عملية المقابلة، أحدهما يتعلق بمسلّمات مبدئية ضرورية والآخر يتعلق بالتخطيط للمقابلة قبل بدئها.

المسلمات المبدئية:

المسلمة العامة التي ينبغي أن يضعها المرشد في الاعتبار قبل بدء المقابلة هي أنه لا يوجد أسلوب إرشادي واحد أو طريقة واحدة تحمل الحل الشافي لجميع الحالات. وتنطلق من هذه المسلمة العامة عدة مسلمات على النحو التالي:

١- كل مسترشد يختلف عن الآخرين حتى لو تشابهت حالته مع حالاتهم.

٢- جميع أطراف العملية الإرشادية في حالة تغير مستمر، ولا يمكن لأي منهم ـ سواء كان مرشداً أو مسترشداً ـ أن يكون ثابتاً أو جامداً.

٣- لا يمكن تحقيق الإرشاد الفعال إلا بإظهار المرشد المستمر للمرونة والنشاط.

٤- المسترشد هو أكثر الناس اطلاعاً على مشكلته، وأحقهم في اختيار الحل الذي يراه مناسباً.

٥- يستخدم المرشد جميع المصادر ويسخر كافة الإمكانات المتاحة لمساعدة المسترشد، ولكنه لا يكون مسؤولاً نهائياً عنه.

٦- توجد دائماً عدة طرق للتعامل مع كل موقف أو مشكلة، وعلى المرشد أن يتذكر بأن المسترشد له الحق في الاختيار فيما بينها.

٧- كل موقف إشكالي بين أفراد الأسرة أو لدى أي منهم يمكن تعديله، وأي سلوك يسبب تلك المواقف يمكن تغييره.

وهناك مسلمة عامة أخرى تتعلق بضرورة أن يكون المرشد ملماً بخصائص المجتمع الذي يمارس فيه مهنته، والتي تؤثر تأثيراً مباشراً على مدى سلامة فهمه للمشكلات وفاعلية تدخله. ففي المجتمع العربي السعودي لا يمكن للتدخل الإرشادي أن يكون تاماً أو فعالاً دون الأخذ في الاعتبار بالدور المحوري للدين في حياة الناس. فالإسلام وعلى مر العصور كان ومازال هو العامل الأول في تشكيل المجتمع وتسييره، ويحتل مكانة في النفوس لا ينازعه فيها أي عامل آخر.. وعليه فإن أي عمل في مجال الإرشاد الأسري وسط هذا المجتمع الذي يدين كله بالإسلام لابد أن يأخذ الجانب الديني في الاعتبار. ولا يمكن إنكار دور الإسلام في إرساء قواعد الأسرة المستقرة وإرشاداته نحو تكوين العلاقات الراسخة بين أفرادها ودعم صحتهم الاجتماعية والنفسية.

التخطيط للمقابلة الهاتفية:

إن المقابلة التي تتم عبر الهاتف ليست مجرد محادثة يمكن أن تحدث في أي وقت، بل هي عملية ينبغي أن يُخَطط لها وأن تُوَجه عبر مسار مقصود يؤدي في النهائية إلى توفير أفضل البدائل لحل المشكلة المطروحة. وعادة ما يخطط للمقابلة الهاتفية لتمر بأربع مراحل رئيسة، وذلك على النحو التالي:

١- المرحلة الأولى:

في المرحلة الأولى يتم استكشاف المشكلة التي اتصل المسترشد بشأنها، ويتطلب ذلك الإصغاء الواعي لاهتمامات العميل وتشجيعه على كشف كافة جوانبها بمستوى أعمق، وذلك من خلال الثقة المتبادلة التي يكون المرشد قد تمكن من إنشائها في بداية هذه المرحلة. ولتدعيم هذا الجانب لا بد للمرشد أن يكون متعاطفاً وأن يسمح للمسترشد بالتنفيس عما يجيش بداخله، كما لا بد أن يشعر المسترشد بوجود هذا التعاطف ليشجعه على التفاعل والاستجابة الكاملة. وللعلاقة الإيجابية التي تتم في المرحلة الأولى من العملية الإرشادية بين المرشد والمسترشد أهمية كبيرة في نجاح جميع المراحل الأخرى، وهي تعتمد اعتماداً كبيراً على مهارة المرشد وعوامل أخرى متعددة منها المناخ الذي تتم فيه العملية الإرشادية وشخصية المسترشد وطبيعة المشكلة المطروحة.

وتُعدُّ نغمة الصوت إحدى مؤشرات درجة الاهتمام من المرشد تجاه المسترشد ومن ثمَّ مستوى التواصل بينهما. فنغمة الصوت الدافئة مثلاً تدل على الاهتمام والرغبة في الاستماع إلى المسترشد، كما إن أموراً مثل طبقة الصوت وحجمه ومعدل الحديث يمكن أن تعبر عن الكثير من المشاعر التي يكنها المرشد للمسترشد. وقد أظهرت الدراسات في هذا المجال أن نغمة صوت المرشد عبر الهاتف يمكن أن تنقل الرسالة المتضمنة للمستويات العالية من الثقة أو المستويات المنخفضة منها. فالصوت العالي الجاف مع الإيقاع السريع يدل على ثقة عالية بالنفس، بينما يدل الصوت الناعم الهادئ مع

النبرة المنخفضة والإيقاع البطيء على مستوى أقل منها. وهذه العلاقات الدالة على الثقة بالنفس تؤثر في إدراك المسترشد للمرشد ولخبرته ومدى جدارته بالاحترام، ولدرجة الرضا التي يتوقعها المسترشد من العلاقة الإرشادية.

وعادة ما يقدم المسترشد المشكلة التي يسعى لوضع حل لها بصورة سطحية، والمرشد ذو الخبرة لا يقبل دائماً تحديد ووصف مسترشده للمشكلة إلا بعد التقصي والنظر في كافة جوانبها. صحيح أن إدراك المسترشد للمشكلة أمر مهم ويُمَكِّن المرشد من الوقوف على كثير من الحقائق حولها، إلا أن المشكلة في كثير من الأحيان قد لا تكون بالصورة نفسها التي رسمها المسترشد عنها. إذن من الضروري أن يتمكن المرشد من بناء أرضية مشتركة تقوم على الثقة المتبادلة بين الطرفين حتى يتمكنا من النظر إلى الصورة التي أمامهما من الزاوية نفسها.

إن كيفية استجابة المرشد للمسترشد تحدد بشدة سير العملية الإرشادية، كما تحدد إلى حد كبير ما إذا كان المسترشد سيستمر في طلب المساعدة أم لا. وتتأثر استجابات المرشد بتصوره لعالم المسترشد وظروفه، إضافة إلى معارفه ومهاراته المهنية وتدريبه. وكل ما يصدر من المرشد منذ الوهلة الأولى للعملية الإرشادية يحدد مسارها واتجاهها ودرجة نجاحها.

٢- المرحلة الثانية:

في المرحلة الثانية يتم تعريف المشكلة وتشخيص الحالة، وهي من المراحل الحسَّاسة في عملية الإرشاد، لأن اقتراح الحلول أو البدائل أو الحل للمشكلة المطروحة يعتمد على هذا التعريف إنَّ التشخيص، ونجاح المهمة برمتها يتوقف أساساً على دقة هذا التشخيص. ولابد في هذه المرحلة أن يتفق كلا الطرفين على تعريف موحد للمشكلة حتى يكونا أرضية مشتركة للتفاهم، وإلا عاد الطرفان بالعملية الإرشادية إلى مرحلتها الأولى.

وينبغي على المرشد في هذه المرحلة أن يرصد اتجاهات المسترشد ويستشف توجهاته، وأن

يضع نصب عينيه كيف يساعد مسترشده على التغلب على ما يواجهه، وكيف يساعده على تحقيق النمو الشخصي والاجتماعي، وكيف يساعده على أن يتوافق مع بيئته الأسرية إلى أقصى حد ممكن. والمرشد الماهر يستطيع أن يضع أسس التعاون والعمل مع المسترشد منذ المقابلة الهاتفية الأولى، ويحدد دور والتزامات كل منهما، وأن يوضح للمسترشد أن لكل اتصال هدف معين وموضوع محدد للمناقشة.

وتختلف طريقة التعرف على تاريخ المشكلة وفحص الحالة الراهنة في الإرشاد الهاتفي عن غيرها من وسائل التدخل المهني الاجتماعي أو النفسي الأخرى. ففي هذه الحالة يكون المسترشد هو المرجع الوحيد للبيانات المطلوبة، وتكون عملية الاتصال المباشر التي تتم بينه وبين المرشد هي الوسيلة الرئيسة ـ وقد تكون الوحيدة ـ لجمع البيانات الضرورية للتعرف على المشكلة.

٣- المرحلة الثالثة:

في المرحلة الثالثة يكون دور المرشد متمركزاً حول تعريف وفحص البدائل المتوافرة أمام المسترشد لكي يختار منها ما يناسبه، دون أن يقوم المرشد بفرض أي منها عليه، ولكنه يظل دائماً رهن إشارة المسترشد للنصح وإبداء الرأي. والمبدأ الأساسي في الإرشاد الأسري هو أن يساند المرشد المسترشد ويسانده ويؤازره، ويدعم استقلاله الذاتي ويساعده على أن يبذل أقصى ما في وسعه لحل مشكلته بنفسه. فالإرشاد الأسري عادة ما يصبو لتحقيق أهداف من أهمها مساعدة المسترشد على تحقيق ذاته واكتساب قدرة متزايدة على الاستجابة لما يواجهه، وعلى أن يتواءم مع الظروف المتغيرة ويتعامل معها تعاملاً واعياً وموضوعياً.

ولكي يمارس المرشد الأسري تأثيره على مسترشده، ينبغي أن تكون له فلسفة أو نظرة للعالم يرى الأشياء من خلالها، ويتمكن من تقويم الأمور والحكم عليها بناءً على منظورها، وأن يضع أولوياته بناءً على قناعاته المستمدة من نظرته للمجتمع من حوله. وهذه النظرة هي التي ستحدد للمرشد النظرية والتوجه الذي يتبناه، والمفاهيم التفسيرية والفنيات التي سيستخدمها في عمله.

٤- المرحلة الرابعة:

في المرحلة الرابعة يقوم المرشد بتقويم ما تم إنجازه خلال المقابلة، ويتم هذا التقويم بصورة مستمرة في نهاية كل مقابلة للتعرف على مستوى تحقيق هدف المسترشد وشعوره نحو ذلك، وما إذا كان الأمر يتطلب عملاً إضافياً أو إعادة للنظر حول بعض الأشياء على ضوء ما يستجد من ظروف وحقائق ومعلومات جديدة.

المهارات المهنية الأساسية في المقابلة الهاتفية:

قبل أن يشرع المرشد في إجراءات المقابلة الإرشادية عبر الهاتف لا بد له أن يتذكر أن ما سيقوم به ليس مجرد محادثة هاتفية، وأن هناك الكثير من الفروق ما بين المحادثة والمقابلة الهاتفية ينبغي وضعها في الاعتبار. وتتشابه المحادثة الهاتفية مع المقابلة الهاتفية في أن كليهما يتضمن تأثيراً متبادلاً بين الطرفين، إلا أن العامل الرئيسي الذي يميز بينهما هو أن المقابلة «محادثة ذات هدف مقصود متفق عليه من الطرفين»، ويترتب على ذلك ما يأتي:

- أن يتم تحديد محتوى المقابلة الهاتفية بناءً على ذلك الهدف المقصود، مما يضع حدوداً لما يجب الاهتمام به وملاحظته أثناء إجرائها.
- قيام أحد الأطراف بدور المقابِل والطرف الآخر بدور المقابَل يعني أن العلاقة في المقابلة هي علاقة غير تبادلية.
- على عكس سلوكيات المحادثة الهاتفية والتي تكون تلقائية وغير مخطط لها فإن كل جوانب المقابلة الهاتفية لابد أن تكون مقصودة ومخططاً لها ومصممة لتحقيق الهدف المحدد لها.

- تتطلب المقابلة الهاتفية انتباهاً كاملاً للتفاعل الذي يتم ويستمع فيها المرشد بطريقة تختلف عن الاستماع في المحادثة وبعمق وتركيز.
- نظراً لما لها من هدف محدد فإن المقابلة تُعدُّ عملاً رسمياً يتم في وقت محدد ولهدف محدد وفي فترة محددة، على عكس المحادثة التي لا تتقيد بأي من هذه الشروط.
- بما أن المقابلة تتضمن هدفاً آخر غير الترويح أو المجاملة أو تزجية الوقت كما هو الحال بالنسبة للمحادثة الهاتفية العادية، فإن بعض الحقائق والمشاعر غير المرضية لا يمكن تفاديها.

بناءً على هذه الاعتبارات يمكننا أن نعرف المقابلة الهاتفية على أنها محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد، أو محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث مشكلة ما للاستعانة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج. فهي تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة، حيث يحاول أحدهما وهو المرشد أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى الآخر، والتي تدور حول المشكلة المطروحة للحل.

والمقابلة الهاتفية هي شكل معين من أشكال الاتصال يتضمن طرفين لكل منهما نظام استقبال ونظام إرسال ونظام معالجة بيانات. ولكي ينجح المرشد في استغلال هذه الوسيلة الاتصالية للتعرف على حقيقة الموقف أو جمع ما هو مطلوب من بيانات لتشخيصه واقتراح البدائل لحله، لابد له أن يقوم بإرساء قواعد علاقة إيجابية بينه وبين المسترشد تقوم على الثقة المتبادلة واحترام الآخر. ومن هذه القواعد التأكيد على حق المسترشد في تقرير مصيره وإيجاد جو من المشاركة والتبادلية معه لحفز روح التصميم والعزم لديه، واحترام مبادئه ومبادراته، وإشعاره بالاهتمام.

وتعتمد مهارة الممارس على استخدام وسيلة المقابلة الهاتفية بشكل علمي وموضوعي على عدة أمور، منها:

– مقدرته المهنية وبراعته في إدارة الحوار والدخول في نقاشات أو محادثات هادفة.

– كفاءته في تحليل وجهات النظر الرئيسة التي وردت في المقابلة.

– دقته في تدوين بياناتها وحيثياتها ونتائجها.

ومن أهم قواعد نجاح المقابلة الهاتفية التي ينبغي على المرشد أن يلتزم بها الصراحة والوضوح ومحاولة تخليص المسترشد من الحيل الدفاعية والبدء معه من حيث هو. كما يجب على المرشد عدم مقاطعة المسترشد وتوجيهه لموضوعات محددة، مع ضرورة الاستجابة لما يرى أنها مواقف مهمة حتى لو بدت بعيدة عن الموضوعات التي تم تحديدها للمقابلة.

ويحدث في بعض الحالات أن ينشغل المسترشد في حديث طويل لا علاقة له بموضوع المقابلة أو بأسئلة المرشد. وعلى المرشد في هذه الحالة أن يبقى هادئاً ومستمعاً لحديث المسترشد؛ لأنه يعكس جزءاً من اهتمامه وأفكاره ومنطقه في التفكير، وله أن يختار إما أن يهتم بما قاله المسترشد كله أو بعضه، أو أن يتجاهله. والذي يحدث في كثير من الحالات أن المرشد يهتم ببعض ما جاء في حديث المسترشد ويحاول أن يستفيد منه، لأن له دلالة في فهم المسترشد، وهذا السلوك من جانب المرشد يسمى بالانتباه الانتقائي. والجزء الذي ينتبه إليه المرشد في حديث المسترشد يعتمد على توجه المرشد النظري وقناعته وتدريبه وممارسته.

يدخل المرشد إلى حلبة المقابلة الهاتفية وذخيرته الاستعداد الشخصي والمهني والتحضير الجيد للأسئلة والإلمام بنوع المعلومات المطلوب الحصول عليها وكيفية توظيفها لخدمة العميل. ومن أهم المهارات المطلوبة لتوظيف المقابلة الهاتفية كوسيلة للتدخل لحل المشكلات الشرح والإيضاح

والدعم والطمأنة وتبادل المعلومات والمواجهة والمقدرة على إسداء النصح. ومن الضروري أن نتذكر بعض الأمور المهمة المتعلقة بإسداء النصح للمسترشد أثناء المقابلة، منها:

* طلب النصيحة يجب أن يأتي من المسترشد.
* يجب أن تكون النصائح عملية ومحتملة التحقيق والنجاح.
* يجب أن تقوم على حالة العميل الراهنة وطبيعة الحالة وظروفها والقيم الاجتماعية للجماعة المرجعية والموارد المتاحة للعميل.
* يجب أن تُقَدَّم بصورة لا تبدو إلزامية للمسترشد وأن يتم تشجيعه على إبداء رأيه حولها.
* يجب أن تقدم النصيحة بالارتباط مع نصائح أخرى مقدمة للمسترشد من المؤسسة متى كان ذلك ممكناً.
* طلب النصيحة يجب أن يأتي بعد مساعدة المسترشد على السعي لتوفير النصائح لنفسه بنفسه.
* بما أن درجة قبول النصيحة تعتمد على قوة العلاقة بين الطرفين، فيجب أن لا تقدم النصيحة في بداية المقابلة.
* يجب أن تنحصر النصائح في المجال الذي يكون لدى المرشد فيه المعرفة والتجربة والخبرة الكافية.

ونستعرض فيما يلي بعض الجوانب المهمة التي يجب على المرشد الاهتمام بها والتركيز عليها أثناء المقابلة، مع بعض الأمثلة للأسئلة التي يمكن أن تطرح والتي تتعلق بكل منها:

١- التركيز على دلالات النواحي الانفعالية للمسترشد: من الضروري التأكد من أن تصور المشكلة الذي رسمه المسترشد حولها هو التصور الصحيح، ومن ثمَّ لابد من طرح الأسئلة حول ذلك التصور للتأكد من مطابقته لما لدى المسترشد. فالسؤال: «يبدو أنك تشعرين بالعصبية والإحساس بالخجل أمام الآخرين من جراء هذا السلوك تجاهك من الزوج» يوجه المسترشدة التي تشكو من الشعور بالخجل والدونية من تصرفات زوجها تجاهها أمام الآخرين للتأكيد على ذلك الفهم.

٢- تحديد ما إذا كان الشعور الذي يبديه المسترشد يمثل خطاً متصلاً أو نمطاً شائعاً عنده: الشعور الذي يبديه المسترشد قد يكون أمراً عابراً مرتبطاً بموقف طارئ، أو قد يكون شعوراً متكرراً يرتبط بنمط شائع عنده يمتد على مختلف المواقف. ومن الضروري للمرشد معرفة ذلك حتى يتمكن من التعرف على درجة حدة المشكلة وعمقها من خلال الأسئلة التي تساعد على ذلك مثل: «هل تستطيع وصف موقف آخر شعرت فيه بنفس هذه المشاعر؟» إن استجابة المسترشد على هذا السؤال ستساعد على توفير بيانات تفيد في توضيح الصورة بشكل دقيق يساعد على الفهم السليم ومن ثمَّ التشخيص الدقيق والعلاج الفعال.

٣- التوصل إلى جذور مشاعر اليوم ومن ثمَّ تحديد الاتجاه الإرشادي: يتطلب الإرشاد الهاتفي مهارة خاصة من جانب المرشد للتعرف على طبيعة المشكلة التي يطرحها المسترشد وما إذا كانت مرتبطة بخبرات سابقة أو وليدة اللحظة، وذلك لتحديد طبيعة واتجاه العمل الإرشادي. فعندما يتدخل المرشد قائلاً للمسترشد في معرض الحديث عما يعانيه من إحساس بالدونية مثلاً: «مشاعر الإحساس بالدونية التي تشعر بها الآن لا بد أن يكون لها أصل في خبراتك السابقة.

استرجع المواقف السابقة إلى أبعد ما تستطيع . هل تستطيع أن تخبرني عن خبراتك الماضية؟ « فإن إجابة المسترشد على هذا السؤال ستوضح جلياً مدى ارتباط المشكلة بالماضي ومدى صلتها بالحاضر، وهو أمر ضروري للتعرف على هويتها وكيفية التعامل معها .

٤- الاهتمام بالتتابع أو التوالي السلوكي : إذا اتصلت إحدى المسترشدات تشكو على سبيل المثال من شعورها بعدم الأمن في بيتها من جراء تغيب زوجها المتواصل عن المنزل، فلابد من سؤالها عن الأحداث المتتابعة التي سبقت ذلك الشعور : « تقولين إنك تشعرين بعدم الأمن؛ ماذا كنت تفعلين أو بماذا كنت تشعرين قبل أن ينتابك هذا الشعور؟ أي ما الأحداث المتتابعة التي سبقت شعورك بهذا الإحساس وربما تكون قد قادت إليه؟ ومن خلال الإجابة عن مثل هذا السؤال يمكن للمرشد أن يطرح بعض المقترحات التي يمكن أن تؤدي إلى حل المشكلة .

٥- التعرف على طريقة تفكير المسترشد والعمل على تصحيحها : ذكرنا فيما سبق أن على المرشد إعطاء المسترشد الفرصة الكاملة للتعبير عما يراه مهماً حتي لو كان خارج إطار ما هو محدد للتناول خلال المقابلة، ولكن هذا لا يعني أن يترك للمسترشد مطلق الحرية في إطلاق الأحكام والأفكار الخاطئة، فلابد للمرشد أن يسيطر على زمام المقابلة، وأن يواجه المسترشد إذا كان يحمل أفكاراً خاطئة : « هذه فكرة غير عقلانية وغير رشيدة، لأنها تدور في رأسك أنت فقط . دعنا نبدأ الآن في التفكير بطريقة عقلانية صحيحة » .

٦- تشجيع المسترشد ليكشف عن نفسه : يتطلب إقناع المسترشد بالكشف عن نفسه - بالإضافة إلى مهارة إدارة الحوار من جانب المرشد - تهيئة الجو الذي يشعره بتوفر التعاطف والمشاركة الوجدانية من قبل المرشد، مما يدعم ثقته ويزيد من اطمئنانه ويدفعه إلى التحدث بلا خوف أو

تردد. ولا ينبغي للمرشد طرح الأسئلة أو التعليقات الرامية إلى ذلك على المسترشد إلا بعد أن يهيىء له ذلك الجو الذي ييسر له إمكانية الحديث عن خبراته الخاصة. فتعليق مثل: «أظن أنني أستطيع أن أفهم كيف تشعر بهذا الشعور، ولو كنت مكانك لربما شعرت بالشعور نفسه» يساعد كثيراً على تحقيق تلك الغاية.

وهناك الكثير من البدائل للاستجابات التي لا تحصى ويمكن أن يقدمها المرشد للمسترشد أثناء الاتصال الهاتفي، والتي تختلف باختلاف المواقف والمشكلات المطروحة وقدرات المرشد وظروف المسترشد، والنظريات التي يستند إليها المرشد في مسار تدخله والفنيات المستخدمة المستند عليها.

السيرة الذاتية للدكتورة/

نادية بنت سراج محمد جان

- أستاذ مساعد في كلية التربية للبنات بالرياض (الأقسام الأدبية) .
- دكتوراه الفلسفة في التربية/تخصص علم نفس من كلية التربية في الرياض الأقسام الأدبية .
- ماجستير الآداب / تخصص علم النفس من المملكة المتحدة .
- البكالوريوس/ تخصص علم نفس من جامعة سان ديجو بالولايات المتحدة الأمريكية .
- رئيسة مكتب الإرشاد النفسي بكلية التربية للبنات بالرياض .
- عضوة في لجنة قضايا الطالبات بالوكالة المساعدة لكليات البنات .
- مستشار غير متفرغ في الوكالة المساعدة لكليات البنات .
- لها سلسلة مقالات تتناول مشكلات نفسية واجتماعية وأساليب حلها .
- ندوات وورش العمل في مجال الصحة النفسة وعلم النفس العيادي والإرشادي .

مهارات المقابلة الهاتفية في الإرشاد الأسري

إعداد

د. نادية جان

يمر مجتمعنا بالعديد من التطورات والتغيرات الاجتماعية التي أثرت على الأسرة وعلى العلاقة بين الزوجين بطريقة إيجابية أحياناً وبطريقة سلبية في أحيان أخرى، واستجابة لحاجات الكثير من الأزواج ورغبة في الاستفادة من وسائل التقنية الحديثة للحفاظ على تماسك الأسرة واستقرارها تأتي خدمات الإرشاد الأسري الهاتفي لتقدم للزوجين بعض ما يحتاجانه من دعم نفسي ومشورة للتغلب على المشكلات التي قد تواجههما في مشوار حياتهما المشتركة. فالإرشاد الهاتفي يتيح للمتصل التعبير عن نفسه والتنفيس عن مشاعره المضغوطة، وإحساس الفرد بمشاركة الآخرين له وتفهمهم لمشاعره يساعده على تجاوز أزمته وحل مشكلاته.

وبالرغم من أن المتطوعين للعمل في مجال الإرشاد الهاتفي الزواجي ليسوا بالضرورة من المختصين في الإرشاد النفسي إلا أنهم يشاركونهم الأهداف نفسها، وهي تحسين حياة المسترشدين والتخفيف من معاناتهم ومساعدتهم على التغلب على الصعوبات والمشكلات التي تعترضهم، وتمكينهم من إقامة علاقات وثيقة ومشبعة مع المحيطين بهم. وبناءً عليه فلا يوجد ما يمنع المرشدين الهاتفيين من الاستفادة من حقائق ونظريات علم النفس الإرشادي وتوظيفها لتحقيق هذه الأهداف.

أهداف المكالمات الإرشادية:

لا يجري الأفراد مكالمات استرشادية لتجاذب أطراف الحديث ولكنهم يتصلون لطلب المساعدة. والمشكلات التي ينشدون المساعدة فيها مختلفة، فمنهم من يرغب في تعديل سلوك غير مرغوب في نفسه أو في شريك حياته. وآخرين حائرين لا يعرفون ماذا عليهم أن يفعلوا،

وبعضهم أصابه الإحباط واليأس فوقف عاجزاً عن تحقيق أهدافه. وحتى لا يتشتت المرشد فإن عليه أن يضع نصب عينيه الأهداف العامة للمكالمات الإرشادية والتي يمكن إجمالها في ثلاث نقاط.

أولاً: تقديم الدعم والمساندة النفسية للمسترشد:

إن أهم ما يجب أن يحرص عليه المرشد هو أن يشعر المسترشد بأنه ليس وحيداً في معاناته وبأن هناك من يقف إلى جانبه ويهتم بأمره ويشعر بما يقاسيه ويتفهم أسبابه ويقدم له المعلومة الصحيحة عندما يحتاج إليها، والمشورة الجيدة في الوقت المناسب.

ثانياً: تنمية الوعي الذاتي عند المسترشد:

إن تقبل المرشد للمسترشد والتعامل معه باهتمام، واحترام مشاعره، وإتاحة الفرصة له لينطلق معبراً عن مكنونات نفسه يُعدُّ في حد ذاته علاجاً نفسياً. فالبوح يريح الإنسان ويخفف من ضغوطه النفسية. كما أن التعبير عن المشاعر الحبيسة وإخراج الأفكار المتصارعة إلى النور، يساعد الفرد على فهمها وتقبلها ومن ثمَّ يقوي من قدرته على السيطرة عليها والتحكم فيها. وتقبل المرشد للمسترشد يبث في نفس المسترشد الأمان ويدعم عنده الإحساس بالكفاءة، فيصبح أكثر قوة وصلابة وأقدر على مواجهة الأزمات. ولذلك فإننا ننصح المرشد بأن لا يجعل انتباهه ينصب على المشكلة وتفاصيلها فقط، بل عليه أن يركز كذلك على المسترشد وما يجيش في صدره من انفعالات، وما يجول بخاطره من أفكار، وما يقوم به مِن سلوكيات.

مثال:

المسترشد: زوجتي مصرة على الطلاق.

المرشد: لماذا؟ ماذا فعلت لها حتى تصر على طلب الطلاق؟

تُعدُّ الاستجابة السابقة خاطئة، لأن المرشد يركز على الأحداث ويهمل مشاعر المسترشد. كما أن سؤاله يجعل المرشد في موضع المتهم الذي عليه أن يدافع عن نفسه، وكان من الأفضل أن تكون استجابته كالتالي:

المرشد: كيف تشعر حيال طلبها؟

(ممارسة جيدة؛ لأنها تدفع المسترشد لاستكشاف مشاعره نحو زوجته والعلاقة التي تربطه بها) . أو لماذا تعتقد أنها طلبت الطلاق ؟

(ممارسة جيدة لأنها تستشير المسترشد للتفكير في الأسباب التي أوصلت زوجته لطلب الطلاق) .

ثالثاً : مساعدة المسترشد على تنمية قدراته وإمكاناته النفسية والاجتماعية:

كثيراً ما يحمل المرشدين أنفسهم عبئاً لا طاقة لهم به لاعتقادهم بأنه يجب أن يكون عندهم كافة الحلول والإجابات الشافية لكل مشكلة . فالحقيقة أن المرشد الهاتفي ليس حكيم الزمان ولا يملك عصى سحرية يخفي بها آلام الناس، وأي حل يقدمه بغض النظر عن واقعيته وحكمته قد لا يساعد المسترشد كثيراً . لأن الحل يجب أن ينبع من المسترشد نفسه، من رؤيته الخاصة لأبعاد مشكلته وتقديره واقتناعه بقدراته وبإمكاناته وبما يستطيع أن يقوم به ومالا يستطيعه . إننا لا نريد أن نوجد عند المسترشدين حالة من الاعتماد النفسي على الآخرين ليجدوا لهم حلاً، ولكننا نريد أن نساعدهم لكي يتمكنوا من الوقوف على أقدامهم والتفكير في مشكلاتهم وإيجاد الحلول المناسبة لها . فجميل أن تطعم جائعاً، ولكن الأفضل أن تعلمه كيف يصطاد ليطعم نفسه كل يوم، ولهذا تذكر دائماً (لا تحاول أن تحل مشكلات المسترشد بل ساعده لكي يساعد نفسه) .

أنواع الإرشاد:

١- الإرشاد المباشر:

عندما تكون المشكلة واضحة المعالم وتتطلب إجابة محددة أو مساعدة عملية مباشرة مثلاً المشكلات المالية، استشارة طبية، طلب فتوى شرعية، ففي هذه الحالات يصلح أسلوب الإرشاد المباشر وإعطاء المسترشد المعلومات الصحيحة وإحالته إلى الجهة التي تستطيع تلبية احتياجاته .

٢- الإرشاد غير المباشر:

في هذا النوع من الإرشاد لا تكون المشكلة محددة المعالم ولا تستدعي إجابة محددة، ولهذا فإن دور المرشد هو دور مساعد فهو يهيئ الأجواء النفسية المساعدة على النمو النفسي، ويساعد

المسترشد على استكشاف نفسه والتبصر بأبعاد مشكلته، فالعملية الإرشادية غير المباشرة لا تعتمد على ما يقدمه المرشد من نصائح، بل تقوم على التفاعل بين المرشد والمسترشد، ويعتمد نجاحها على اشتراك المسترشد بفاعلية في عملية الإرشاد.

سمات المرشد الناجح:

١- القدرة على التعاطف الوجداني: أي قدرة المرشد على أن يضع نفسه مكان المسترشد، وأن يرى الأمور من وجهة نظره وإيصال هذا الموقف للمسترشد.

٢- تقديم الاحترام غير المشروط:

ينبغي أن يحترم المرشد المسترشد لنفسه، وأن يتجنب جرحه أو إحراجه أو اهانته فافتقاد الاحترام يدفع المسترشد إلى أحد الاحتمالات التالية:

أ- اتخاذ موقف دفاعي ومحاولته تبرير أخطائه.

ب- الإحساس بالنقص وعدم الكفاءة وتزايد مشاعر القلق والإحباط.

ج- الانسحاب من المكالمات الإرشادية، لأنها أصبحت مصدراً لإثارة الألم.

مثال على الممارسة غير الجيدة:

المسترشدة: زوجي لا يعطيني المال ولذلك أسرق من محفظته.

المرشدة: كيف تخونين الأمانة ألا تعرفين أن السرقة حرام!

وهذا مثال على الممارسة الجيدة.

- كيف تشعرين وأنت تقومين بالسرقة؟

أو - ماذا تعتقدين أن تكون ردة فعل زوجك لو اكتشف أمرك؟

إن الاستجابة الأولى غير جيدة؛ لأنها قد تستثير غضب المسترشدة فتجعلها تدافع عن خطئها وتحاول تبريره وقد تصر عليه.

مثلاً: هو اضطرني لذلك أنا أسرق لأني محتاجة لو جربتِ الحاجة لما لمتيني على فعلي. أما

الاستجابتان الأخيرتان فهما جيدتان لأنهما تدفع المسترشدة للتفكير في مشاعرها أثناء ارتكابها السرقة وتستدرجها لتستشعر بنفسها الخوف والشعور بالذنب والقلق من افتضاح أمرها وفقد ثقة زوجها بها مما يقودها إلى الاستنتاج بأن ما تقوم به خطأ، وبسبب الضيق النفسي والشعور بالخزي لارتكابها معصية ومن ثمَّ تكون مستعدة لتعديل سلوكها.

٣- الصدق:

من المهم أن يكون المرشد صادقاً وأميناً مع نفسه ومع المسترشد فلا يتظاهر أنه يهتم بما يقوله المسترشد وهو في الحقيقة يشعر بالضجر منه، ولا يحدد موعداً لمكالمة المسترشد ثم لا يحافظ عليه، ولا يظهر موافقته على رأي وهو يرفضه، فالتناقض وعدم الصدق يظهر في نبرات الصوت وطريقة الكلام وأسلوب التعامل، وهو يؤدي إلى اضطراب وزعزعة الثقة في العملية الإرشادية.

مثال للممارسات الجيدة:

المسترشدة: أشعر أنك مللت من كلامي.

المرشدة: الحقيقة أشعر بأننا ندور في الموضوع نفسه ولا نناقش أمراً جيداً.

المسترشد: يبدو أنك لست معي.

المرشدة: نعم المعذرة لقد شرد ذهني في أمور أخرى أرجو أن تعيد ما قلته لي سابقاً.

وقد تجد المرشدة أو المرشد نفسه في بعض الحالات غير قادر على الفصل بين مشاعره الشخصية ودوره كمرشد، فقد لا يرتاح لأسلوب المتحدث أو لهجته أو صوته، أو ربما لا يستطيع تقبل سلوك المرشد ويشعر بنفور منه. وأحياناً أخرى يرتبط المرشد وجدانياً بالمسترشد فيتقمص شخصية والده أو يعامله كأنه صديق حميم له، وهذا أمر ينبغي الحرص على عدم التمادي فيه، فالارتباط العاطفي يجعل المرشد غير قادر على أن يكون موضوعياً، كما يؤدي هذا السلوك إلى اعتماد المسترشد العاطفي على المرشد وهو أمر يخالف توجهات العملية الإرشادية التي تهدف إلى تمكين الأفراد من النضج العاطفي والاستقلال والاعتماد على النفس.

أهمية المكالمة الأولى:

المكالمة الأولى مهمة لكل من المرشد والمسترشد، حيث يتم في المكالمة الأولى إعطاء المسترشد المعلومات الضرورية حول إجراء الخدمة الإرشادية كالمواعيد والمدة الزمنية، كما يتم فيها تحديد ما إذا كانت هذه الخدمة هي التي تناسب حاجات المتصل أم من الأفضل إحالتها إلى جهات تخصصية أخرى.

المواضيع التي يمكن التطرق إليها في المكالمة الأولى:

١- الأسباب التي دعت المسترشد للاتصال بالخدمة الإرشادية.

٢- الظروف الراهنة للمسترشد وما يواجهه من صعوبات.

٣- علاقات المسترشد بالأشخاص المؤثرين في حياته والذين لهم دخل بمشكلته.

٤- خصائص وسمات شخصية المسترشد.

٥- العلاقة بين مشكلة المسترشد والمشكلات الأخرى المرتبطة بها أو التي نتجت عنها.

٦- هل المشكلة طارئة أم قديمة وإذا كانت قديمة فمنذ متي وهو يعاني منها؟ وكيف تعامل معها المتحدث في السابق؟

ومن الأمور الشائعة أن يظهر المسترشد تردد أو تشكك في جدوى المكالمة الإرشادية، وعلى المرشد أن لا يتضايق من هذه الملاحظة، فخدمات الإرشاد الهاتفي جديدة نسبياً، وبخاصة في المجتمع السعودي، والناس لم تألفها بعد، وعليه في هذه الحالة أن يطمئن المرشد وأن يبث في نفسه التفاؤل، وينبغي أن يحذر المرشد من إبداء ملاحظات سلبية على صوت أو أسلوب المتحدث أو التندر على لهجته ومن أمثلة الممارسة الخاطئة لذلك هذا المثال:

- تبدو مرتبك وتتكلم بسرعة، لا داعي للخوف.
- هل ستظل صامتاً؟ لماذا اتصلت إذاً.

هذه ممارسات خاطئة، لأنها تقود المسترشد للارتباك أكثر أو تجعله يتخذ موقفاً دفاعياً من

المرشد ويرد عليه كالتالي:

الإنكار: من قال لك أني خائف؟

الدفاع: ماذا تتوقع مني في موقف كهذا؟

مهاجم: طبعاً عندي ما أقوله يبدو أنك ليس لديك وقت للاستماع إليَّ؟!

مراحل المكالمات الإرشادية:

تتضمن المكالمات الإرشادية ثلاث مراحل:

أولاً: مرحلة افتتاح المكالمة الإرشادية وبناء الألفة:

يفصل افتتاح المكالمة الأولى بالتعليق بإيجاز على موضوع عام لإيجاد جو من الألفة بين المرشد والمسترشد كأن يعلق المرشد على الطقس أو ازدحام المرور.. أو غيرها من المواضيع العامة التي لا يجد الناس حرجاً في التحدث عنها ولكسر حاجز الصمت.

مثال:

مرحباً كيف حالك اليوم، أرجو أن لا تكون عانيت مثلي من زحمة الشوارع... إلخ.

أو: أرجو أن لا تكون قد انتظرت طويلاً على الخط؟

فهذه الافتتاحيات البسيطة تهدئ المسترشد وتساعده على الانسياب في الحديث.

وبعد الاستماع للرد يبدأ المرشد في التوضيح للمسترشد ما يمكن أن يتوقعه من العملية الإرشادية وكيفية سيرها.

مثال:

اسمح لي أن أعطيك فكرة عامة عن سير المقابلات الإرشادية سنحاول خلال هذه المحادثات مناقشة المشاعر والأفكار التي تشغلك، كذلك سنناقش الصعوبات التي تمر بها فمناقشة هذه الأمور يجعلها أكثر وضوحاً، ويساعدك على مواجهتها وإيجاد الحلول المناسبة لها، وسنخصص ساعة أسبوعياً للحديث في هذه الأمور. وأحب أن أؤكد لك أن كل ما يجري في هذه المكالمات سر

خاص لا يطلع عليه أحد فكن مطمئناً، أرجوك إذا شعرت بضيق أو لم تتفق مع وجهة نظري أو كان هناك مواضيع لا ترغب في مناقشتها فلا تتردد في مصارحتي بذلك وأنا من جانبي سأكون صريحاً معك؟

ثانياً : مرحلة عرض المشكلة ومناقشتها:

بعد الانتهاء من افتتاح المقابلة والبدء في بناء الألفة يتدرج المرشد إلى المرحلة الثانية وهي مرحلة عرض المشكلة ومناقشتها وهناك عدة طرق لافتتاح الحديث عن المشكلة. ولكن بعضها جيد وبعضها الآخر خلاف ذلك، فمن تلك الممارسات غير الجيدة المثال الآتي:

- تفضل ما هي مشكلتك؟ أو
- كيف يمكن أن أساعدك؟

الاستجابة في الأعلى ليست رديئة، ولكنها غير مناسبة لأنها تقفز بالمتحدث إلى المشكلة رأساً وتوحي أن اهتمام المرشد هو المشكلة لا الشخص صاحب المشكلة، كما أنها قد توحي له أن المرشد لديه حل جاهز للمشكلة، ومن الأفضل الاستفسار عن المشكلة بالشكل التالي:

- لا تترددي في إخباري بما يدور في ذهنك!، أو:
- كلي آذان صاغية فتفضل بالحديث!

وعند مناقشة المشكلة يستحسن أن يضع المرشد في ذهنه تصوراً للنقاط التي يود أن يوجه لها المكالمة الإرشادية مثل:

١- تحديد المشكلة التي يواجهها المسترشد، وإذا كان هناك عدد من المشكلات فمن المستحسن الاتفاق على البدء بمناقشة المشكلة الأكثر أهمية، حتى لا تتبعثر جهود المرشد والمسترشد في مناقشة مشكلات عديدة مما يحول دون الوصول إلى نتائج مرضية. بالإضافة إلى أن نجاح المسترشد في السيطرة على مشكلة واحدة يعزز لديه الثقة بنفسه ويدفعه للمزيد من الإصرار والمثابرة لحل بقية مشكلاته.

٢- مساعدة المسترشد على استكشاف مشاعره ودافعه وأفكاره.

٣- مناقشة أهمية تغير أو تعديل سلوكه الحالي إلى السلوك الذي يرغبه.

٤- مساعدة المسترشد على أن يختار أهداف واقعية إجرائية ممكنة التحقيق في حياته اليومية بحيث يبدأ بخطوات بسيطة ثم يتدرج إلى مستويات أعلى حتى تتحقق أهدافه. وأخيراً وبنهاية المقابلة تأتي مرحلة الإقفال.

ثالثاً: مرحلة الإقفال:

١- في هذه المرحلة يراجع المرشد مع المسترشد النقاط التي تم عرضها خلال المكالمة الهاتفية ويلخص محتواها.

٢- بعد عرض الملخص يطلب المرشد من المسترشد أن يوضح وجهة نظره ومشاعره حول ما تم خلال المقابلة، ماذا استفاد منها، مدى اقتناعه بما تمت مناقشته ما إذا كان يرغب في مناقشة جزئية معينة غامضة أو لم يرتح لها.. إلخ.

٣- يتبع المرشد المسترشد بعرض لتقيمه هو لما تم إنجازه خلال هذه المقابلة. وفي حالة اتفاق المرشد والمسترشد على استمرار العملية الإرشادية فإن المرشد يشجع المسترشد على الاستمرار. أما إذا اتفقنا على عدم ضرورة الاستمرار فمن الممكن أن يشير المرشد على المسترشد بالإحالة إلى متخصص أو مرشد آخر أو أخصائي في مجال آخر بحسب حالة المرشد.

وجميع المقابلات الإرشادية التي تلي المقابلة الأولى تمر بهذه المراحل مع تغيرات بسيطة، فمثلاً في المقابلات التالية يمكن البدء بإنعاش ذاكرة المسترشد بما تم مناقشته في المكالمة الأولى والاستقصاء عن الأثر الذي تركته المقابلة الإرشادية السابقة على المسترشد.

وفي كل المكالمات الهاتفية ينبغي أن يحرص المرشد على بناء الألفة وتدعيم الثقة بين المرشد والمسترشد.

مهارات الاستماع والإنصات للمرشد
وآلية طرح الأسئلة على المسترشد

إعداد

د. خالد حجر*

الاستماع:

يرى المهتمون بمهارات المقابلات الهاتفية أن المرشد الذي يقضي أقل من ثلثي المقابلة الهاتفية في الاستماع وأكثر من ثلثها في التحدث بأنه يتحدث أكثر مما ينبغي. والخطأ الشائع هو أن يتحدث المرشد كثيراً وينصت قليلاً، فالتحدث الزائد يؤدي إلى الاستماع الخامل غير الفعَّال، والاستماع الجيد يتطلب المتابعة الدقيقة لما يتم التعبير عنه صراحة وما هو مختبئ بين الكلمات، ومن ثمَّ يتطلب الإنصات الذي يمثل وسيلة مهمة تمكن المرشد من أن يفهم كثيراً من الجوانب عن مسترشده، حيث يقف من خلال هذه العملية على مفهوم المسترشد عن نفسه وعن الآخرين وعن عملية الإرشاد. ويركز المرشد أثناء إنصاته على جوانب معينة في حديث المسترشد تعكس تجاربه وخبراته السابقة وموضوعاته المتكررة التي تفيد كثيراً في فهم طبيعة المشكلة واقتراح البدائل المناسبة لحلها. ويكون الإنصات في أفضل حالاته كوسيلة للفهم والتفسير عندما يقوم على قاعدة من الطمأنينة والثقة تكون متوافرة لدى المسترشد وتحفزه على الإدلاء السخي بما لديه من أقوال وأفكار ومشاعر. وهذا بدوره يتطلب وجود قاعدة من التواصل الحميم والثقة المتبادلة بين المرشد والمسترشد.

ومن الضروري التمييز ما بين «السمع» و«الاستماع»، فالسمع هو العملية الفيزيولوجية لاستقبال الأصوات عبر الأذن، بينما الاستماع هو عملية ديناميكية تتضمن إعطاء الكلمات والرموز المسموعة معان محددة بعد سماعها وتذكرها وتحليلها وتفسرها. إذن فالاستماع لا يتم

* سبق التعريف بالكاتب في الصحيفة رقم (١١٦).

بطريقة تلقائية بمجرد استقبال الأذن للصوت الآتي عبر سماعة الهاتف، بل هو التزام واعٍ ومقصود لاستقبال ذلك الصوت الصادر والتعامل معه من خلال تلك العملية الديناميكية. ورغم الاختلاف بينهما، فإن الاستماع الجيد يتطلب سمعاً جيداً. لذا ينبغي أن تتوافر في مكان استقبال المكالمات بعض المواصفات التي تضمن السمع الجيد مثل الهدوء والخصوصية والراحة وأجهزة الاستقبال الجيدة. وفي بعض الأحيان يتدنى مستوى السمع لأسباب تتعلق بالمسترشد، كالذي يعاني من صعوبات في التحدث أو الذي يتحدث بسرعة أو بلكنة أو لهجة مختلفة عما اعتاده المرشد. ولابد للمرشد في مثل هذه الحالات أن يلفت نظر المسترشد بطريقة لطيفة ومقبولة حتى يتمكن من السمع الجيد لكل الحديث لفهمه وتفسيره بصورة سليمة.

والمرشد لا يهتم بالاستماع فحسب، بل يجب أن يهتم أيضاً بإشعار المسترشد بأنه يستمع إليه باهتمام، فهو ـ أي المسترشد ـ يحتاج إلى هذا التأكيد. وبينما يسهل هذا الأمر في مقابلات الوجه للوجه، حيث يتم من خلال الإيماء بالرأس والنظر إلى وجه المتحدث وطريقة الجلوس، وميل الجسم نحو المتحدث، فهو يصعب في المقابلات الهاتفية، لأنه يعتمد فقط على الإشارات الصوتية التي تعبر عن ذلك ويصدرها المرشد خلال تحدث المسترشد، مثل قول كلمة «نعم» أو «جيد» أو «حسناً» أو الهمهمة بالإيجاب.. إلخ، على أن تكون قصيرة وأن يكون توقيتها مناسباً أثناء حديث المسترشد دون أن تتسبب في مقاطعته أو انقطاع حبل أفكاره.

والاستماع الجيد يتطلب من المرشد كبح جماح الرغبة في التحدث والمقاطعة للمسترشد. ففي بعض الأحيان تصدر من المسترشد آراء أو أفكار تتطلب تعليقاً أو تعديلاً أو استيضاحاً من المرشد. في مثل هذه الحالات ينبغي على المرشد معرفة أي الأفكار والآراء تستلزم التدخل وأيها يمكن أن ينتظر حتى ينتهي المسترشد من الحديث. وهنا تأتي أهمية عملية التدوين أثناء المقابلة، لأن المرشد قد ينسى بعض الملاحظات التي يكونها أثناء حديث المسترشد.

وعلى المرشد أن ينتبه إلى الألفاظ التي تتكرر في حديث المسترشد ويتفهم دلالتها على بعض سمات المسترشد وتوجهاته، فعندما يكثر المسترشد من كلمات «يجب» و«ينبغي» فإن ذلك يدل على عدم قدرته على التحكم في هذه المجالات، أو أنه يعاني تهديداً فيها، ويجب أن يتقصى المرشد ذلك. كذلك فإن بناء الجملة واستخدام الضمائر يكشف عن موقف المسترشد من العالم وإدراكه لوضعه فيه، فالمسترشد الذي يضع نفسه في موضع الفاعل في معظم حديثه يختلف عن المسترشد الذي يضع نفسه في موضع المفعول به وهكذا. وهل الأفعال في الجملة توضع في الزمن الماضي دائماً أم في الحاضر أم في المستقبل؟ وهناك أمور لها دلالة على صفات أخرى مثل مدى الاتساق أو التناقضات والرسائل المزدوجة وغيرها من الملاحظات اللغوية التي تقتضي أن يتقصى المرشد ما وراءها من دلالات تساعده على رفع كفاءة تدخله.

وعلى أي حال فإن الإنصات عامل مهم جداً في العلاقة الصحيحة بين المرشد والمسترشد والتي يعتمد عليها إلى حد كبير نجاح الجهد الإرشادي، ولذا فإن المرشدين في حاجة لأن يتأكدوا أنهم ينصتون جيداً لمسترشديهم، وأن مسترشديهم يعلمون أن المرشدين ينصتون لهم جيداً، وأنهم يرون ويدركون وجهة نظرهم ويشعرون بالعالم كما يراه مسترشدوهم.

الصمت:

تتضمن غالبية التدخلات المهنية في المجال الاجتماعي ـ وخاصة في مجالات العمل مع الحالات الفردية ـ التحدث كأحد أهم وسائط التدخل. وفي كثير من الأحيان ينظر المرشد إلى الصمت بكونه يمثل خطورة على مسار المقابلة ويهدد بإنهائها فيسعى إلى التخلص منه بشتى الوسائل التي توفرها فنيات المقابلة. فالصمت يؤدي إلى القلق والشعور بالحرج، ويمكن أن يتسبب في إطالة فترة المقابلة مما يؤدي إلى الملل، فخمس ثوان من التحدث تبدو وكأنها أطول من خمس ثوان من الصمت.

ويتم تدريب المرشدين على الاستماع ـ ليس فقط الاستماع لما يقوله المسترشد من كلمات، وإنما أيضاً الاستماع لنبرات الصوت ومقاماته ومستوياته وما يعتريه من تغير أو هدوء أو حدة، بالإضافة إلى تنمية مهاراته في «الاستماع» إلى الصمت بكونه أحد الجوانب المهمة التي ينبغي على المرشد أن يهتم بها في جميع مراحل العملية الإرشادية.

وعلى الرغم من خطورته على مسار المقابلة يبقى الصمت أحد عوامل الاتصال المهمة. ومثلما يمكن للكلام أن يوضح أو يخفي، فإن الصمت أيضاً يمكنه أن يوضح وأن يخفي. فالصّمت من الفنيات التي تساعد على التواصل الجيد، وتعكس الاهتمام رغم التناقض الظاهري بين مظاهرها ووظيفتها، حيث يمكن للمرشد أن يستثمر الصمت على نحو جيد في خدمة أهداف المقابلة الإرشادية.

وهناك أنواع عديدة من الصمت ينبغي التمييز بينها، أو بمعنى آخر أن يقرأ المرشد صمت المسترشد؛ ماذا يعني؟ وعلام يدل؟ فالصمت قد يدل على عدم تعاون أو عدم ثقة أو إرهاق أو جهل بأسئلة المرشد، أو تحد له ولقدرته على المساعدة، أو نتيجة تذكر المسترشد شيئاً اقتحم مجرى حديثه، ولم يستطع بعد أن يرتب أفكاره. كما أن صمت المسترشد أثناء المقابلة يمكن أن ينتج عن القلق أو الخوف أو الشحن العاطفي أو التفكير أو عدم التأكد من السؤال الذي يطرحه المرشد أو عدم الرغبة في الإجابة عنه.

وفي كثير من الأحيان يكون الصمت ضرورياً أثناء المقابلة، أو وسيلة مقصودة من جانب المرشد. وعلى كل من المرشد والمسترشد أن يتبادلا الحديث والصمت، ولكنه ليس الصمت الذي يقطع الاتصال ويؤدي إلى تدمير المقابلة، بل الصمت الذي يصل ما بين جزء من حديث وجزء آخر. وعلى المرشد أن يفهم صمت المسترشد ودوافعه وأن يتدخل لتناول هذه الدوافع إذا كانت معيقة للتواصل، مثل المسترشد الذي يصمت خجلاً، أو لأن شيئاً ما يضايقه أو يسبب له الحرج، فعلى المرشد في هذه الحالة أن يستقصى أسباب الصمت ويتناولها بالنقاش مع المسترشد. وقد

يكون الصمت دليلاً على أن جرعة المواجهة خلال المقابلة مثلاً تفوق قدرة المسترشد واحتماله، وعلى المرشد في هذه الحالة أن يخفف من درجة أو مستوى المواجهة حتى مرحلة لاحقة يتعمق فيها الاتصال بما يسمح بهذا المستوى من المواجهة.

وهناك بعض التوجيهات المقترحة على المرشد حول كيفية التصرف عند حدوث فترات الصمت، وهي الفترات التي يزيد طول كل منها عن خمس ثوانٍ. وهي توجيهات متدرجة على النحو التالي:

١- همهم بالإيجاب، أقل «حسناً» ثم انتظر لحظة.

٢- كرر وركز على الكلمة الأخيرة أو الكلمات الأخيرة للمسترشد.

٣- كرر وركز على الجملة الأخيرة بأكملها أو أعد طرحها في صيغة سؤالية.

٤- إذا لم يكن ذلك مفيداً، قم بتلخيص الأفكار الأخيرة التي سبقت فترة الصمت.

٥- قل «و» أو «ولكن؟» أو كلمات من هذا القبيل (في صيغة سؤالية) إذا كانت هناك إضافة أخرى تتوقعها.

٦- إذا استمر المسترشد في الصمت فقل: «هناك صعوبة في التحدث حول هذا الأمر». وهذا يحول تركيز المسترشد إلى الصعوبة التي أسكتته ويساعده على تخطيها.

٧- في حالة الاستمرار في الصمت يمكن طرح السوال التالي على المسترشد: «إنني أتساءل عن سبب صمتك؟».

٨- بعد ذلك يأتي السؤال: «أظنك لا تدري ماذا تقول؟».

٩- ثم: «ربما إنك تحاول تحديد ما تريد قوله؟».

١٠- هذا يمكن اتباعه بالقول: «لعلك تشعر ببعض الضيق؟».

١١– إذا استمر الصمت فيمكن للمرشد في هذه المرحلة أن يقوم بالهجوم المباشر على هذه المقاومة من طرف المسترشد بالقول: «لعلك خائف من رد فعلي إذا عبَّرت عمَّا بك؟».

١٢– ويتبعه: «لعلك خائف من رد فعلي إذا عبرت عما بك؟».

١٣– وفي الحالات القليلة التي يستمر فيها الصمت على الرغم من كل هذه المحاولات، يكون على المرشد أن يحترم تلك الحالة، وأن يحاول إيجاد البديل المناسب، إما بتغيير الموضوع أو بتأجيل المقابلة والاتفاق على موعد آخر للاستمرار فيما يناسب المسترشد.

توجيه الأسئلة:

توجيه الأسئلة هو أحد أنواع التدخل ذات الأغراض المختلفة وهو بالتالي أكثرها استخداماً. وتستخدم الأسئلة لتعميق المقابلة وإثرائها وتوسيع مداها للوصول إلى الحلول المناسبة للمشكلة. فالتساؤل هو وسيلة المرشد لمعرفة مالا يعرف، ومن ثمَّ فإن كل البيانات والمعلومات التي يحصل عليها ما هي إلا حصيلة مجموعة الأسئلة التي وجهها إلى المسترشد. ويحصل المرشد على معلومات لها قيمتها، ومن ثمَّ يتوافر لديه ما يعينه على تشخيص حالة المسترشد على نحو أكثر دقة عندما يكون أسلوب التساؤل جيداً وقائماً على أسس علمية سليمة، وتكون الأسئلة التي يوجهها إليه مهمة وتمس الجوانب الجوهرية أو المفتاحية في المشكلة المطروحة. علاوة على ذلك فإن عملية توجيه الأسئلة بأنواعها هي أيضاً أداة يستخدمها المرشد لتنمية الاتصال بينه وبين المسترشد.

ولكن قيمة توجيه الأسئلة لا ينبغي أن تغري المرشد بأن يتوجه بالأسئلة إلى المسترشد بدون غاية محددة، أو أن يمطره بالأسئلة المتلاحقة أو التساؤلات العشوائية التي لا تبدو أن وراءها خطة معينة، فهذا الأسلوب يربك المسترشد ويشعره بالحيرة، وقد يؤدي به إلى أن يأخذ موقفاً دفاعياً أو يلجأ إلى العناد والتحدي.

وفي مجال الإرشاد الأسري الهاتفي ـ كغيره من مجال الإرشاد الأخرى ـ تظل وسيلة طرح

الأسئلة هي الأساس في الحصول على البيانات، المعلومات. وفي الخطوات المتتابعة للمقابلة الهاتفية تأتي الأسئلة الاستكشافية أولا ثم تتبعها الأسئلة الرامية للدراسة والتشخيص، ومن ثمَّ الأسئلة المرتبطة بالبدائل الممكنة لحل المشكلة.

ويمكن تصنيف الأسئلة على ضوء أبعاء مختلفة، من أبرزها درجة الحرية الممنوحة للمسترشد. فإذا كان هدف المقابلة هو التركيز على جانب معين من المشكلة، فإن ذلك يقتضي استخدام الأسئلة المغلقة التي تعطي المسترشد خيارات محددة لاختيار إجابات منها. أما إذا لم تكن المقابلة مركزة على جانب معين فإن ذلك يعطي المجيب حرية أكبر في الإجابة، حيث تستخدم الأسئلة المفتوحة في هذه الحالة.

تجدر الإشارة إلى أن الحديث عن الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة لا يعني أن السؤال إما أن يكون مغلقاً أو أن يكون مفتوحاً بصورة مطلقة، بل أن هناك متصلاً متدرجاً لمدى فتح أو إغلاق السؤال. فالسؤال: «لماذا اتصلت بنا؟» والسؤال: «هل لديك أطفال؟» يتفاوتان في درجة فتحهما من أقصي درجات الفتح إلى أقصى درجات الإغلاق.

وكما هو الحال في غالبية تقنيات المقابلة لا تعتبر أنواع الأسئلة في حد ذاتها جيدة أو سيئة، بل ملائمة أو غير ملائمة للمراحل المختلفة من المقابلة. ففي بداية المقابلة يكون النوع الملائم من الأسئلة هو الذي يعطي المسترشد أقصى درجة ممكنة من الحرية للإجابة، لأن إلمام المرشد بالمشكلة وظروفها وطبيعتها في تلك المرحلة يكون ضعيفاً أو ربما معدوماً، بينما يكون المسترشد ملماً بكل شيء. وبعد إعطاء المسترشد الفرصة الكافية ليعبر عن مشكلته بحرية من خلال مجموعة متتابعة من الأسئلة المفتوحة، يقوم المرشد باستخدام أسئلة أكثر تحديداً - أو إغلاقاً - لملء الفراغات والتعرف على التفاصيل.

وعادة ما تستخدم الأسئلة المغلقة في الحالات التي تكون البيانات والمعلومات حولها متوافرة وكثيرة مع الحاجة لتغطية بعض التفاصيل والتركيز على بعض الجوانب والتحكم في مسار المقابلة. وهي تساعد في تحديد مجال المقابلة ومن ثمَّ الحد من المسائل التي لا تنتمي للموضوع أو البيانات غير الضرورية، كما تستخدم أحياناً في طرح بعض الجوانب الحساسة التي يتردد المسترشد في طرحها من تلقاء نفسه. وبصفة عامة فإن الأسئلة المفتوحة تتميز بالعديد من المزايا منها ما يلي:

١- تعطي الأسئلة المفتوحة المسترشد درجة ما من التحكم في المقابلة.

٢- تعطي الأسئلة المفتوحة المسترشد درجة أكبر من الحرية في الإجابة، مما قد يؤدي إلى مادة غزيرة يجد فيها المرشد كثيراً من المعلومات المفيدة.

٣- يتمكن المسترشد من الكشف عن الكثير حول مرجعيته الذاتية واختيار الجوانب التي تمثل الأهم من وجهة نظره.

٤- يشعر المسترشد بأنه أكثر مسؤولية وحرية وتأثيراً في مجريات المقابلة.

٥- تمنح المسترشد فرصة أكبر في التنفيس عن العواطف والشعور بالراحة.

أما أهم عيوب الأسئلة المفتوحة فتتمثل فيما يلي:

١- يمكن أن تتضمن درجة عالية من الغموض مما قد يسبب الإرباك للمسترشد.

٢- قد تستغرق وقتاً طويلاً.

٣- قد تسبب بعض الحرج للذين لا يعرفون تنظيم إجاباتهم بالشكل المطلوب.

٤- صعوبة التدوين والتحليل بالمقارنة مع الأنواع الأخرى من الأسئلة.

ولا يفضل استخدام الأسئلة المفتوحة في المقابلات ذات الفترات الزمنية المحددة أو مع الذين يميلون إلى الثرثرة.

كما يمكن تصنيف الأسئلة على ضوء المسؤولية تجاهها: فالأسئلة المباشرة تستفسر عن رأي المسترشد والذي يتحمل مسؤوليته هو، بينما لا تنطوي الأسئلة غير المباشرة على رأي يتحمل المسترشد مسؤوليته. المثال التالي يتضمن أسئلة صيغت أولاً بصورة مباشرة، وثانياً بصورة غير مباشرة:

«ما هو شعورك تجاه وظيفتك في المؤسسة التي تعمل فيها؟»

«ما هو الشعور العام في المؤسسة التي تعمل فيها تجاه وظيفتك؟»

أو:

«ما رأيك في معاملة زوجتك لأطفالك».

«ما رأي أطفالك في معاملة زوجتك لهم».

بعض الأخطاء الشائعة في صياغة وطرح الأسئلة:

هناك أنواع مختلفة من الأخطاء الشائعة التي يقع فيها بعض المرشدين غير المتمرسين في صياغة وتوجيه أسئلة المقابلة، من أكثرها شيوعاً ما يلي:

(١) الأسئلة الإيجابية:

من الأخطاء الشائعة صياغة أو طرح السؤال على المسترشد بطريقة تجعله يدلي بإجابة معينة يرغبها المرشد. ويقوم السؤال الإيحائي على افتراض السائل بأن الإجابة يجب أن تكون هكذا، أو توقعه القوي لتلك الإجابة. والأسئلة الإيحائية ليست أسئلة بقدر ما هي إجابات تلبس ثوب السؤال، وتجعل الأمر صعباً على المسترشد مما يؤدي أحياناً إلى انهيار المقابلة إذا نشأ نزاع بسببها بين الطرفين والأسئلة الإيحائية ترسل إشارات بالإجابة المرغوبة:

«ولكنك بالطبع تحبين زوجك، أليس كذلك؟»

أو تقترحها من خلال الصياغة السالبة:

«لا أعتقد أنك فكرتِ في الحصول على وظيفة وأطفالك صغار هكذا، أليس كذلك؟».

ويمكن أن يكون السؤال منحازاً بتجاهله لبعض البدائل:

«ما الخيار الذي ترينه مناسباً لهذه الحالة تجاه سلوك زوجك تجاهك: الطلاق أم ترك المنزل؟»

ويمكن للسؤال أن يؤثر على رد المسترشد عندما يكون متضمناً لبعض التلميحات أو إثارة بعض المشاعر:

«باعتبارك ابن بار بوالديه: هل توافق على إيداع أبيك في دار العجزة؟»

ومن الضروري أن نتذكر أن الأسئلة الإيحائية تكون مفيدة في بعض الأحيان وفي بعض الحالات، على أن يقوم باستخدامها مرشدون متمرسون يدركون حدود استخدامها. ولكن هذا النوع من الأسئلة هو الأقل ملاءمة مع المسترشدين الذين يتطلعون إلى إرضاء مرشديهم، أو الذين يخافون الاختلاف، أو يرغبون في معاكسة مرشديهم لسبب أو لآخر، أو الذين لديهم دافعية متدنية للاستمرار في المقابلة بصورة مسؤولة.

(٢) أسئلة «نعم» أو «لا»:

كثيراً ما يقوم المرشدون المبتدئون بصياغة أسئلتهم بصورة تؤدي إلى الإجابة إما بـ«نعم» أو «لا»، وهي الأسئلة التي تبدأ بـ«هل»، لذا يفضل استخدام أدوات استفهامية أخرى مثل «ماذا» و«كيف». الأمثلة التالية توضح كيفية تعديل صيغة السؤال لتجنب الإجابة عنه بـ«نعم» أو «لا»:

– «هل تشعر بالسعادة عند الخروج مع زوجتك؟»

– «أخبرني عن شعورك عندما تخرج مع زوجتك».

أو:

– « هل يستدعي الأمر تغيبك عن العمل بهذه الصورة؟ » .

– « ماذا عن التغيب عن العمل؟ »

أو :

– « هل تشارك أطفالك في أي مناشط؟ »

– « ما المناشط التي تشارك فيها أطفالك؟ »

(٣) الأسئلة المزدوجة:

يقوم المرشد المبتدئ بطرح أكثر من سؤال في وقت واحد، وذلك بطرح سؤال ثانٍ على المسترشد قبل أن يكمل إجابته عن السؤال الأول، بكونها لا تجيب عن السؤال بالشكل المطلوب مما يؤدي إلى إرباك المسترشد . ومن الأسئلة المزدوجة تلك التي تتضمن أكثر من سؤال في جملة واحدة، وعادة ما يكونان مختلفين مثل :

« كيف حال زوجتك الآن وما أخبار الأبناء في منزل جدتهم؟ »

« ماذا حدث عند أصابتك بالانهيار العصبي؟ وبالمناسبة، ماذا تقصدين بالانهيار العصبي؟ » .

« متى بدأت المشاجرات بينك وبين زوجتك؟ وكم تستغرق المشاجرة الواحدة؟ وهل بدأت قبل أم بعد وفاة زوجتك الأولى؟ » .

(٤) أسئلة «لماذا»:

« لماذا » صيغة سؤالية تستخدم أكثر مما ينبغي، فهي من أكثر أنواع الأسئلة صعوبة على المسترشد، لأنها تتضمن افتراض وجود مقدرة تحليلية لدى المسترشد لو كانت لديه لما لجأ للمساعدة أصلاً! وتسبب صيغة السؤال « لماذا؟ » كثيراً من الإزعاج لبعض المسترشدين الذين يلجأون إلى الجانب الدفاعي، نظراً لما يتضمنه هذا النوع من الأسئلة من إشارات إلى شرح وتبرير

المواقف، ومن ثمَّ الكشف عن بعض الجوانب التي قد لا تتوافر لديهم الرغبة للإفصاح عنها. لذا فعلى المرشد أن يتمهل في طرح مثل هذا النوع من الأسئلة وأن يوجهها في الوقت المناسب وبصياغة لا تتضمن تلك المؤشرات، وبعد أن يتأكد من أن قوة العلاقة المهنية ومقدار الثقة والطمأنينة بينه وبين المسترشد يسمحان بالحصول على الإجابة الدقيقة على هذا النوع من الأسئلة.

وبصفة عامة فإن أفضل الإجابات التي يتحصل عليها المرشد تأتي من الأسئلة البسيطة الواضحة المباشرة غير المنحازة والخالية من المؤشرات المثيرة للشك أو التوجس. وعليه أيضاً أن يراعي التوقيت المناسب في توجيه الأسئلة، فيؤجل الأسئلة الحساسة لمراحل متأخرة في المقابلة أو في العملية الإرشادية كلها. وعليه أن يطرح السؤال وهو مشبع بروح الرغبة في المعرفة بهدف المساعدة وليس بهدف معرفة خصوصيات المسترشد وأسراره. ولا ينبغي في كل الحالات أن يكون المرشد ملحاحاً للحصول على إجابة على سؤال معين في المقابلة نفسها إذا شعر بعدم رغبة المسترشد في الإجابة، إلا بعد أن يهيئ الظروف المناسبة لذلك، ثم يتبع الخطوات المهنية السليمة للحصول على التجاوب المطلوب ومن ثمَّ الإجابات المطلوبة.

ولأن بعض الأسئلة قد تسبب مقاومة من جانب بعض المسترشدين فإن مهارة التشجيع وإعادة الصياغة والتلخيص والتعبير عن التعاطف كلها فنيات قد تستخدم للحصول على المعلومات بوسائل يشعر المسترشد أنها أقل اقتحاماً له ولخصوصياته. وهذا لا يعني أن يمتنع المرشد من توجيه بعض الأسئلة التي قد تسبب حرجاً أو تردداً لدى المسترشد، بل عليه أن يسأل كل الأسئلة التي يمكن أن تكون مفيدة أو ضرورية لسير عملية التدخل، ولكن في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة بعد صياغتها حسب المعايير المنهجية السليمة.

تقويم المقابلة الهاتفية:

أشرنا فيما سبق إلى أن المقابلة الهاتفية هي عملية مقصودة مخطط لها وذات أهداف محددة، وأنها تتم من خلال أربع مراحل رئيسة تنتهي بالتقويم. وكأي مهمة توضع لها أهداف محددة

لإنجازها، يجب أن يتم الوقوف في المرحلة الأخيرة على ما تم إنجازه، وهل تم تحقيق الأهداف المرجوة حسب ما هو مخطط لها أم لا. وبالإضافة إلى فوائد التقويم في المهمة المستمرة لتعديل مسارها وتحسين منجزاتها، فإن التقويم يساعد أيضاً في تحسين أداء المهام القادمة، وذلك بالتعرف على مواطن الضعف في التجارب التي تمت ومحاولة تفاديها في التجارب اللاحقة.

ولابد للمرشد أن يقوم بعد نهاية كل مقابلة إرشادية بتقويم ما تم إنجازه. ويتم ذلك من خلال قيامه بطرح أسئلة محددة على نفسه والإجابة عنها، ومن ثمَّ الحكم على مستوى ما قام به من عمل والاستفادة من أوجه القصور لتفاديها في المهام القادمة. وتتضمن هذه العملية التقويمية الإجابة عن الأسئلة التالية:

١- ما أغراض تلك المقابلة؟

٢- إلى أي مدى تم تحقيق تلك الأغراض؟

٣- ما هي التدخلات التي ساعدت على تحقيق الأهداف، وما هي التدخلات التي أعاقت ذلك؟

٤- ماذا كان شعوري تجاه المسترشد؟

٥- في أي النقاط كانت مشاعري بناءة وفي أي منها كانت غير ذلك؟

٦- كيف تم التعبير عن تلك المشاعر فيما قلته أو فعلته؟

٧- عند أي النقاط أبدى المسترشد مقاومة أو ضيقاً؟ وماذا قلت أو فعلت بعدها؟

٨- إذا أتيحت لي الفرصة لإجراء المقابلة مرة أخرى، فما هي التغييرات التي كنت سأجريها وما مبرراتها؟

٩- ما هي النقاط التي تحولت عندها المقابلة إلى محادثة؟ إلى نقاش؟ إلى جدل؟

١٠- ما هي الأشياء العامة التي تعلمتها من المقابلة عن نفسي وعن المسترشد؟

وبإجابته عن هذه التساؤلات يكون المرشد قد أتم عملاً متكاملاً حتى لو اعترته بعض الهفوات أو الثغرات، ويكون أيضاً قد وفر شرطاً ضرورياً لنجاحه في مقابلاته المقبلة بتوظيفه لتجربته لتفادي ما كشفه فيها من سلبيات والانتفاع بما فيها من إيجابيات للوصول إلى أقصى ما يمكن من الفاعلية.

المراجع

- الزعبي، أحمد محمد (١٩٩٤م). الإرشاد النفسي: نظرياته – اتجاهاته – مجالاته. بيروت: دار الحرف العربي.
- الزيود، نادر فهمي (١٩٩٨). نظريات الإرشاد. عَمَّان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- عبدالباقي، هدى سليم (١٩٩٣). الخدمة الاجتماعية والعيادة النفسية المتخصصة. بيروت: مؤسسة بحسون للنشر والتوزيع.
- عمر، محمد ماهر محمود (١٩٩٢). المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- كفافي، علاء الدين (١٩٩٩). الإرشاد والعلاج النفسي الأسري: المنظور النسقي الاتصالي القاهرة: دار الفكر العربي.
- مرسي، كمال (١٩٩١). العلاقة الزوجية والصحة النفسية في الإسلام. الكويت: دار القلم.

فنيات المكالمة الهاتفية في الإرشاد الأسري

إعداد

د. نادية جان*

يتأثر نجاح العملية الإرشادية إلى حد كبير بمدى كفاءة المرشد في استخدام الفنيات الإرشادية المناسبة التي تسهم في تنمية شخصية المسترشد وتترك أثراً فعالاً في تعديل سلوكه نحو الأفضل. وهنا نشير إلى أهم هذه الفنيات.

فنية التساؤل:

التساؤل هو الأداة التي يستخدمها المرشد لمساعدة المسترشد على فهم نفسه، والتعبير عما يجول في نفسه من مشاعر وأفكار، كما يستخدمها للحصول على المعلومات المهمة التي تساعد على فهم المشكلة والتقصي عن أسبابها ومناقشة الحلول الممكنة لها.

القواعد التي يجب الالتزام بها عند طرح الأسئلة:

١- اختيار الوقت المناسب لطرح الأسئلة وعدم مقاطعة المتحدث والانتظار حتى يفرغ من كلامه.

مثال: على الممارسة الخاطئة:

المسترشد: أنا بحاجة لاهتمام زوجتي بي كرجل وأن أراها في أحسن صورة...

المرشد: مقاطعاً: تعني أن زوجتك لا تعطيك حقوقك كزوج؟

كان على المرشد أن يتأني حتى يفرغ المرشد من كلامه ثم يستوضح منه إذا احتاج إلى توضيح أكثر لا أن يقفز إلى استنتاجات قد تكون خاطئة.

* سبق التعريف بالكاتبة في الصحيفة رقم (١٣٠).

٢- من الخطأ ترك المسترشد يسترسل في الحديث إذا لم يفهم المرشد ما يعنيه، ففي هذه الحالة عليه أن لا يتردد في إيقاف المسترشد والاستيضاح منه.

مثال على الممارسة الخاطئة:

المرشد يترك المسترشد يتكلم فترة طويلة ثم بعد أن يتوقف، يرد المرشد.

- لم أفهم ما تقوله هل تستطيع أن تعيده مرة أخرى.

ومثال آخر على الممارسة الجيدة:

يتدخل المرشد أثناء الحديث لإيقاف المرشد ويطلب الإيضاح.

- معذرة لمقاطعتك ولكن غير متأكد من أني فهمت ما تقصده بقولك إن زوجتك طائشة.

٣- لا ينبغي أن تحتوي الأسئلة على تجريح أو لوم.

مثال على الممارسة الخاطئة:

المرشد: أرى أنك شارد الذهن، عليك أن تركز من أجل مصلحتك!.

ممارسة (جيدة).

- هل تتابعني فيما أقول؟ إذا فاتك شيء فسأعيده عليك؟.

تُعدُّ هذه ممارسة جيدة؛ لأن السؤال صيغ بطريقة لا تجرح شعور المرشد.

٤- اختيار السؤال الملائم: فلا ينبغي أن يطرح المرشد الأسئلة دون هدف أو لإشباع فضوله ولا أن يشعر المرشد بأنه يحقق معه، وإنما يستخدم الأسئلة المناسبة، وبالقدر المناسب، لفهم أبعاد المشكلة والكشف عن مشاعر وأفكار المرشد.

٥- اختيار الصيغة المناسبة للسؤال:

ينبغي أن يصاغ السؤال بطريقة واضحة ومفهومة دون إطالة مملة أو اقتصاب مخل، ولا يستحسن أن يستخدم المرشد ألفاظاً عربية صعبة الفهم، أو أجنبية، مع مراعاة أن تكون طبقة الصوت متوسطة لا عالية مزعجة ولا منخفضة لا تُسمع، وأن تنطق الكلمات بوضوح مع تجنب السرعة أو البطء في الكلام.

٦- الابتعاد عن الأسئلة المحرجة:

لا ينبغي أن يحرج المرشد المسترشد بالإصرار على مناقشة تفاصيل لا يرغب الأخير في البوح بها ولا تخدم العملية الإرشادية، كالاستفسار عن المرتب أو العمر. ويمكن أن يحصل المرشد على هذه المعلومة بطريقة غير مباشرة إذا كانت ضرورية.

مثال:

المرشد: هل دخلك الشهري يكفي احتياجاتك؟

بدلاً من السؤال مباشرة كم دخلك الشهري؟

٧- تجنب الأسئلة المركبة:

وهي الأسئلة التي تكون لها إجابتين أو أكثر.

مثال على الممارسة الخاطئة:

المرشدة: هل أنتِ متمسكة بزوجك ومستعدة للتنازل عن جميع مطالبك؟

فقد تكون المسترشدة متمسكة بزوجها ولكنها غير مستعدة للتنازل له عن جميع مطالبها وهي لهذا تبحث عن حل، والأفضل تجزئة السؤال إلى اثنين حتى لا نثير حيرة وارتباك المسترشد، كما أن السؤال المزدوج قد يحصر المسترشد في خيارين لا يرغبهما مما يثير ضيقه.

مثال:

المرشدة: هل ترغبين في العيش مع أهلك أم مع أهله؟

المسترشدة بضيق: لا هذا ولا ذاك، أريد أن أعيش في بيت مستقل!.

٨- ينبغي أن يراعي السؤال خلفية المسترشد الاجتماعية والثقافية، فلا يحرجه بالسؤال عن أمور يجهلها تماماً. ولا سؤاله عن أمور دون مستواه العلمي والثقافي، فيعتبر المرشد السؤال إهانة لذكائه.

مثال على الممارسة غير الجيدة:

المرشدة: هل لديك (رهاب) المرتفعات.

ويقابله من الممارسة الجيدة:

- أرجو أن توضح لي كيف تشعر عندما تكون في أماكن مرتفعة؟

أنواع الأسئلة:

تصنف الأسئلة إلى أربعة أنواع: الأسئلة المفتوحة، الأسئلة المغلقة، الأسئلة المباشرة، الأسئلة غير المباشرة. ولكل نوع استخداماته.

١- الأسئلة المفتوحة:

هي التي لا تتطلب إجابة محددة.

مثال:

- ما شعورك حيال قيام زوجك بالزواج من امرأة ثانية؟

فهذا النوع من الأسئلة تتيح للمسترشد أن يعبر عن نفسه بانطلاق وتلقائية وهي تساعده على تنمية وعيه بمشاعره وأفكاره. كما أنها تيسر للمرشد معلومات شاملة. ومع ذلك ينبغي

استخدامها بطريقة موجهة حتى لا يحدث تشتت وينطلق المسترشد في الكلام عن أمور فرعية وتفاصيل لا تخدم الأهداف الإرشادية.

مثال على الممارسة غير المناسبة:

المرشد: حدثني عن نفسك.

السؤال مفتوح جداً وقد يقود المسترشد للاسترسال في الحديث عن أمور جانبية لا صلة لها بالمشكلة.

٢- الأسئلة المغلقة:

هي الأسئلة التي تتطلب إجابة محددة بنعم أو لا.

ومن محاسن الأسئلة المغلقة أنها تتيح للمسترشد الحصول على معلومات مهمة في وقت قصير، والحصول على إجابات واضحة وسهلة التفسير. ومع أهميتها في بعض المواقف إلا أننا ننصح المسترشد بعدم الإفراط في استخدامها للأسباب التالية:

أ- أنها لا تشجع على تنمية مشاعر الألفة والثقة والتواصل المتبادل بين المرشد والمسترشد.

ب- لا تتيح للمسترشد الفرصة للتعبير عما يجول في نفسه من مشاعر وأفكار.

٣- الأسئلة المباشرة:

وهي الأسئلة التي يطرحها المسترشد للاستعلام عن معلومات جديدة لم تطرح من قبل.

مثال:

- كيف كان رد فعل زوجتك عندما أخبرتها أنك غير قادر على الإنجاب؟

الأسئلة غير المباشرة:

يرى كثير من المرشدين أن الأسئلة غير المباشرة أفضل. لأنها أقل إحراجاً للمسترشد ولا تمثل له أي تهديد، ومن ثمَّ تساعده على الانطلاق في الحديث دون أن يشعر بأن هناك من يستجوبه.

مثال:

- أشعر من حديثك أنك غير راضية عن إخفاء زوجك عنك أنه لا ينجب؟

٤- الأسئلة المحظورة أو الممنوعة:

هي الأسئلة التي ينبغي الحذر منها وعدم استخدامها؛ لأنها تفسد العلاقة الإرشادية الإنسانية بين المرشد والمسترشد، وتؤدي إلى إثارة مشاعر الألم والنقص عند المسترشد مما يجعله يقاوم المرشد أو يتهرب منه، أو ربما تجعله يتصرف معه بعدائية، كما أنها لا تساعد المسترشد على تعديل سلوكه وقد تدفعه لمحاولة تبرير أخطائه بدلاً من الاعتراف بها، ومحاولة تغييرها، مثال ذلك هذه الممارسة غير الجيدة:

المرشدة: ألا تعرفين أن الكذب حرام؟

- لماذا لا تتقين الله وتتحجبي؟

إن النصيحة والإرشاد إلى الخير والسلوك الصالح من واجبات كل مسلم وليس فقط المرشد، ولكن النصيحة يجب أن تصاغ بطريقة مقبولة، وأن تقدم في الوقت المناسب، فالاستعجال بالنصح قبل تهيئة المسترشد نفسياً لتقبلها سيكون بمثابة نثر بذور صالحة على صخور صلدة، وعلى المرشد أن يسعى أولاً لتعزيز العلاقة الإرشادية وكسب ثقة المسترشد، والتدرج به حتى يصل إلى مرحلة الاقتناع الذاتي بخطأ سلوكه، وإشعاره بأن الحل بيده وأن بإمكانه تعديل مساره وتصحيح سلوكه وعندها يمكن تقديم النصح الهادىء اللطيف.

حق المسترشد في السؤال:

إن المسترشد بدوره له الحق في طرح التساؤلات، وعلى المرشد أن يستجيب لأسئلة المسترشد وأن يهتم بها وأن يجيب عن الأسئلة التي تهم المسترشد ويعتذر عن تلك التي يرى أنها تمس خصوصياته أو التي لا جدوى منها للمسترشد.

والمسترشد عادة يسأل للأسباب التالية:

١- بهدف الاطمئنان عن وضعه وحالته أو شخصيته، ومثال ذلك هذه الممارسة:

المسترشد: هل أنا قلق أكثر من اللازم؟

المرشد: هل تشعر بأنك قلق أكثر من اللازم.

بدلاً من أن يجيب المرشد عن سؤال المسترشد يعيد إليه السؤال بطريقة ذكية لكي يساعده على التنفيس عن نفسه والتبصر بحالته.

٢- استفسارات عن إمكانية العلاج أو تشكك في جدوى العملية الإرشادية.

المسترشد: هل سأعود لحالتي الطبيعية؟

المرشد: هل تشك في قدرتك على تعديل سلوكك؟

- لا تيأس من رحمة الله وابذل جهدك وتوكل على الله.

٣- طلب معلومات عن الكيفية التي تمكنه من تعديل سلوكه.

المسترشدة: كيف أستطيع منع نفسي من التفكير كيف يقضي الوقت مع زوجته الأخرى؟

المرشدة: كيف تشغلين نفسك عادة عن التفكير في الأمور المزعجة أو المقلقة؟

ملحوظة: (المرشد المتخصص قد يستطيع وصف استراتيجية محددة لإشغال الذهن عن

التفكير في الأمور المثيرة للقلق أو الإزعاج.

٤- استفسارات عن مؤهلات وخبرات المرشد:

هل أنت متخصص في الإرشاد الزواجي؟

المرشد: لم أحصل على شهادات علمية في مجال الإرشاد الزواجي، ولكن عندي خبرة واسعة في هذا المجال.

٥- استفسارات عن سلوك المرشد:

المسترشد: هل أنت هكذا هادئ دائماً حتى مع أبنائك؟

المرشد: شكراً على ملاحظاتك. أنا أسعى لكي أكون هادئاً دوماً، ما الذي تود أن تخبرني به؟

٦- استفسارات المرشد حول رأي أو شعور الآخرين حوله:

المسترشد: أخشى أن يقول الناس عني أني ضعيف إذا علموا أني اتصلت بخدمات الإرشاد الزواجي.

المرشد: وما هو رأيك أنت فيمن يطلب خدمات الإرشاد الزواجي؟

٢- فنية الصمت:

الصمت فنية مهمة تشعر المسترشد بالاحترام وتتيح له الفرصة ليفكر بعمق وليتأمل مشاعره. وعلى المرشد أن ينصت باهتمام للمسترشد وأن لا يقاطعه أثناء حديثه ولا يكمل له الجملة بل يتركه حتى ينتهي.

الحالات التي يصمت فيها المسترشد:

- عندما يبدأ كل من المرشد والمسترشد بالكلام في وقت واحد بدون قصد، فيفضل أن يصمت المرشد ويعطي الفرصة للمسترشد للكلام.

- في بعض الحالات قد يكون المسترشد قليل الكلام بطبيعته.

- قد يصمت المسترشد لشعوره بالخجل أو الإحراج، وهنا على المرشد أن يشجعه ويحثه على الكلام، بتوجيه بعض الأسئلة.

مثال: ترى بماذا تشعر الآن؟

- بماذا تفكر في هذه اللحظة؟

- يصمت المسترشد إذا لم يفهم ما يقوله المرشد ولهذا فإنه يجب على المرشد أن يتأكد دائماً من فهم المرشد له ومتابعته له فيما يقول:

- قد يصمت المرشد كتعبير عن الرفض أو الاحتجاج.

هذا يتطلب من المرشد أن يستوضح من المسترشد، عن أسباب غضبه أو انزعاجه.

مثال:

ممارسة (جيدة).

المرشد: إذا كان فيما قلت شيئاً ضايقك فأرجو أن تخبرني.

الإنصات النشط:

من الفنيات التي يتطلب إتقانها الصبر وبعض المران على فنية الإنصات النشط. فيجب أن يكون المرشد حاضراً ذهنياً ونفسياً مع كل كلمة يقولها المسترشد، وأن يشعر المسترشد بالاهتمام

والمتابعة والفهم لما يقوله باستخدام كلمات بسيطة مثل: آه، نعم، حقاً، جيد، أنا معك، يا للأسف... إلخ.

ويتطلب الإنصات النشط الحساسية لما يقوله المسترشد من عبارات وما يطرأ على نبرات صوته من تغيرات، كانخفاض الصوت أو ارتفاعه أو الحماس أو الفتور. فليس أصعب على المسترشد من أن يفتح قلبه ويبوح بما يؤلمه ليجد أن المرشد شارد الذهن وغير آبه لمعاناته. إن الإنصات النشط هو الذي يشعر المسترشد باهتمام ومتابعة المرشد له خطوة بخطوة. وهو الذي يمكن المرشد من التقاط الإشارات والتلميحات التي لم يفصح عنها المسترشد.

مثال:

المسترشد: وصوته خالٍ من الحماس.

الحمد لله، بالأمس رزقت بالبنت الثالثة.

المرشد: يلتقط مشاعر الفتور والإحباط في صوت المسترشد فيبادره باهتمام.

ترى ما هو شعورك عندما علمت أنك رزقت ببنت؟

إن المسترشدين قد يلجؤون لبعض الحيل اللاشعورية لحماية أنفسهم وإنكار مشاعرهم الحزينة. والإنصات النشط يجعل المرشد يتلمس هذه المشاعر ويحاول مساعدة المسترشد على التعبير عنها وعلى تقبلها والتعايش معها بطريقة إيجابية. فمن خلال الإنصات الجيد يستطيع أن يلاحظ مثلاً وجود تناقض بين ما يقوله المرشد وما يشعره.

كأن تضحك المسترشدة وهي تصف الإهانات التي وجهها لها زوجها أمام أهله، وقد يتحدث المسترشد في أمور غير مترابطة، وقد يسرع في كلامه كأنه يريد أن يتخلص من عبء ثقيل، وقد تشغله نقطة معينة فيلف ويدور حولها ويظل يكررها. وقد يعطي معلومات متناقضة... إلخ.

والإنصات الجيد يُمكن المسترشد من ملاحظة هذه الثغرات، ومن ثمَّ توجيه انتباه المرشد له ومساعدته على مواجهة مشاعره الحقيقية وتقبلها.

أمثلة على استجابات جيدة لمواقف التناقض:

– عندما تسرع المسترشدة في الكلام.

المرشدة: معذرة لست متأكدة من أني أفهمك ماذا تعنين بأنه غدر بك؟

– في حالة الاسترسال في مواضيع غير مهمة.

المرشد: لقد ذكرت أموراً كثيرة ولكن من فضلك دعنا نركز على النقاط الأساسية.

– في حالة التناقض في الأقوال.

المرشد: ظننت أنك أخبرتني بأنك لم تصحب زوجتك للسفر للخارج، لأنها كانت حامل وخفت عليها من الإرهاق، والآن تذكر أن أحوالك المادية هي التي منعتك، أرجو أن توضح لي.

– عند ملاحظة تكرار فكرة بشكل ملح على المسترشد.

المرشد: أشعر أنك مهتم كثيراً بموضوع التوبة والمغفرة!

فنية رد الفعل والانعكاس:

بعد أن يستمع المرشد للمسترشد يأتي دور المرشد في الكلام وفنية رد الفعل توضح للمسترشد مدى مشاركة وتفهم المرشد لموقفه، وتساعد ممارسة هذه الفنية المسترشد على فهم نفسه، فهي تمثل المرآة التي يعكس بها المرشد مشاعر المسترشد ليراها واضحة.

ويمكن للمرشد ممارسة فنية رد الفعل والانعكاس بعدة طرق:

١– إعادة عبارات المسترشد (كما هي تقريباً)، ومثال ذلك:

المسترشد: أنا متألم وبائس لا أحد يهتم بأمري.

المرشد: تشعر بالألم والبؤس وبأن لا أحد يهتم بك.

٢- إعادة الأجزاء المهمة من حديث المسترشد ولكن بصياغة المرشد، مثال ذلك:

المسترشد: لست متعوداً على السهر حتى الفجر خارج المنزل ولكنها تستفزني بتصرفاتها ولذلك خرجت مع صديقي للسهر في أحد الاستراحات نكاية بها.

المرشد: تأخرت في السهر مع صديقك في الاستراحة لتغيظ زوجتك!.

وقد يستخدم المرشد فنية رد الفعل والانعكاس عندما يتخبط المسترشد ولا يستطيع أن يوضح ما يرد، مثال ذلك:

المسترشد: لا أدري لماذا يعاملونني بهذه الطريقة؟ الناس أصبحوا وحوش، القوى يلتهم الضعيف، لأنني طيب يحاولون استغلالي.

المرشد: أنت تشعر أن الناس يقابلون طيبتك بالإساءة ولا تعرف كيف تتعامل معهم.

وقد يستخدم المرشد هذه الفنية لتوجيه المسترشد إلى التركيز على مشاعره بدلاً من الاهتمام بالآخرين، مثال ذلك:

المسترشد: إن أهلها أشرار، لا يحبون الخير لي ولا لابنتهم، لماذا يصرون على أن لا تعود زوجتي لي؟ أشك في نواياهم.

المرشد: يبدو أنك تشعر بالغضب الشديد من أهل زوجتك لأنهم يرفضون عودتها إليك!.

إن إتقان فنية التساؤل وفنية الصمت والإنصات النشط وفنية رد الفعل والانعكاس تساعد على بناء الثقة بين المرشد والمسترشد، وتجعل المسترشد مستعداً لتقبل النصح والتوجيه من المرشد الذي ينبغي أن يوجه النصح والتوجيه بطريقة لبقة وغير مباشرة، بحيث يكون التركيز على تنمية

شخصية المسترشد وإقناعه بأهمية تعديل سلوكه وعندما يصل المسترشد إلى هذه المرحلة فإن المرشد يساعده بمناقشة البدائل والحلول الممكنة، وكذلك في وضع خطة ممكنة التطبيق ومتدرجة حتى تتحقق أهداف المسترشد.

المراجع

١– زهران، حامد عبدالسلام (١٩٨٠) التوجيه والإرشاد النفسي. القاهرة: عالم الكتب.

٢– عمر، ماهر محمود (١٩٩٢) المقابلة في الارشاد والعلاج النفسي. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

٣– فرج، شوقي محمد (٢٠٠٣) المهارات الاجتماعية والاتصالية. القاهرة: دار غريب.

4- Rogers,c.Counseling and psychotherapy.Boston: Houghton Mifflin Company, 1972.

السيرة الذاتية للدكتور /

عبدالله بن حضيض السلمي .

- شهادة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية كلية العلوم الاجتماعية ـ قسم الخدمة الاجتماعية عام ١٤١٢هـ.
- شهادة الماجستير من جامعة براد فورد بالمملكة المتحدة .
- دبلوم في طرق البحث الاجتماعي من جامعة هل بالمملكة المتحدة .
- شهادة الدكتوراه في فلسفة الخدمة الاجتماعية من جامعة هل .
- عضو هيئة تدريس (أستاذ مساعد) بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية .
- مستشار غير متفرغ بمشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج .

مهارات التسجيل الكتابي في الإرشاد الأسري الهاتفي

إعداد

د . عبدالله السلمي

أصبح لكل مهنة نظمها الخاصة في تسجيل أنشطتها إلا أن التسجيل في مهنة الخدمة الاجتماعية يُعدُّ جزءاً مهماً من المسؤوليات التي يجب أن يضطلع بها المرشد في ممارسته للاستشارة عبر الهاتف كأحد المجالات الحديثة للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية لما لها من أهمية كبيرة في حفظ المعلومات ومتابعة حالة المسترشد في كافة مراحل التدخل المهني. لذا فإن ذلك يتطلب مهارة فائقة يجب أن يتدرب عليه المرشد حتى يستطيع أن يقوم بمسؤولياته المهنية على أكمل وجه ممكن، لذلك سنلقي الضوء على مفهوم التسجيل وأهميته وأنواعه وشروط التسجيل الجيد ولمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى الكتب المتخصصة المعتبره في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الجماعة والفرد بصفة خاصة.

مفهوم التسجيل المهني:

التسجيل في أبسط مفاهيمه هو عملية فنية يقوم بها المرشد لتدوين العمليات المهنية في المراحل المختلفة للتدخل المهني لحفظ الحقائق الخاصة بالمسترشدين لفظية أو رقمية بالوسائل والأساليب المناسبة واستخدامها في تحقيق عملية المساعدة بطريقة أفضل.

لذلك فإن التسجيل المهني ليس رصداً روتينياً لما يحدث، بل تتضح مهارة المرشد في التسجيل في قدرته على الاختيار والانتقاء لما يتم تسجيله، وكذلك استخدام الوسيلة المناسبة واتباعه

الأسلوب المناسب المتمثل في القدرة على الموضوعية والدقة فيما يقوم بتسجيله، وكذلك قدرته على استخدام البيانات التي يقوم بتدوينها في تحقيق عملية المساعدة.

أهمية التسجيل في الاستشارة الأسرية عبر الهاتف:

تبرز أهمية تسجيل الاستشارة الأسرية في الخدمة الاجتماعية في الجوانب الآتية:

١- أنه وسيلة لحفظ البيانات والمعلومات والحقائق المتعلقة بالمسترشد حتى يسهل الرجوع إليها عند الحاجة سواءً في التدخل المهني لمساعدة المسترشد في مراحل التدخل المهني المختلفة أو متابعة حالته مستقبلاً.

٢- كثير من البحوث والدراسات تعتمد بدرجة أساسية على المعلومات والحقائق التي يقوم بتسجيلها المرشد وخاصة الدراسات والأبحاث العلمية والتحليلية والمقارنة والتقويمية التي تهدف إلى الارتقاء بالخدمات التي تقدمها المؤسسات لعملائها، وهذا ما لا يمكن تحقيقه إلا من خلال الاستمرار في استكمال التسجيل المهني.

٣- متابعة التغيير الذي يحدث في حالات المسترشدين، حيث لا يمكن متابعة ذلك دون أن تتوافر البيانات والمعلومات اللازمة لذلك من خلال التسجيل المستمر لما يحدث خلال التدخل المهني ومقارنة التغيير في المراحل المختلفة، بل يُعدُّ ذلك وسيلة مهمة لتقييم مستوى التدخل وتحويل بعض الحالات إلى مؤسسات أو أطراف أخرى لمساعدتها.

٤- الاستفادة من التسجيل في معرفة المستوى المهني للمرشد من خلال تقييم الأدوار والعمليات عند ممارسة عمله، لذا فإن نجاح التقييم سيعتمد بالدرجة الأولى على البيانات الكمية والمعلومات الكيفية، حيث تكشف تلك التسجيلات مناطق القوة والضعف في العمليات المهنية وأثر ذلك في رفع مستوى الخدمات في المؤسسة وتقييمها من حين إلى آخر.

٥- أهمية التسجيل تتضح من حيث تحديد اتخاذ القرارات التي يشترك فيها المسترشدون أو التي لا يشتركون فيها ويحددها الاختصاصي الاجتماعي، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال تدوين تلك البيانات بصورة واقعية للاعتماد عليها في اتخاذ القرارات.

٦- تؤكد عملية التسجيل الموضوعية والواقعية في ممارسة الخدمة الاجتماعية، حيث إن ممارستها لا تنطلق من فراغ وإنما تكون في إطار الأسس المهنية والمهارات والمبادئ التي يجب أن يلتزم بها الممارس في التعرف على الحقائق التي يجب الحصول عليها من مصادرها والتي على أساسها يمكن تشخيص المشكلات ووضع خطط التدخل لعلاجها.

٧- ترجع أهمية التسجيل إلى أنه يسهم في التعرف على سير عمل المؤسسات الاجتماعية وفي شرح وظيفتها والتعريف ببرامجها وأهدافها للمجتمع الخارجي.

٨- يمكن أن يوفر التسجيل الجيد مادة مهمة لنماذج عملية يمكن الاعتماد عليها في تدريس طلاب التدريب الميداني في المؤسسات الاجتماعية والتطوعية، وكذلك التعرف على النمو المهني للمرشد ووسيلة جيدة للإشراف من أجل الرقي بالمستوى المهني للمرشدين.

أنواع التسجيل:

هناك أنواع متعددة من التسجيل بصفة عامة في الخدمة الاجتماعية كمهنة تعمل في مجال الرعاية الاجتماعية بصفة أساسية، حيث يتعلق ذلك بالطرق المهنية والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها. ومن أمثلة ذلك التسجيل القصصي والتسجيل الموضوعي والتسجيل الكمي (الإحصائي) والتسجيل المؤسسي والتسجيل التلخيصي والتسجيل الموقفي والتسجيل الأكاديمي.

ولكل نوع من هذه الأنواع استخداماته وخاصة حينما يكون التدخل المهني عن طريق الممارسة المهنية في التفاعل المباشر مع العملاء في الميدان داخل المؤسسات الاجتماعية. ولكن حينما يكون التسجيل متعلقاً بالاستشارة الأسرية عبر الهاتف أو ما يمكن أن يطلق عليه مصطلح التدخل السريع

في الخدمة الاجتماعية فإن المرشد يمكنه الاعتماد على التسجيل القصصي حيث يقوم المرشد بتسجيل ما يحدث منذ بداية الاستشارة حتى نهايتها بأسلوب قصصي، مترابط يعرض ما حدث بطريقة فعلية وواقعية ويمثل هذا النوع التسجيل الكيفي من كافة جوانبه المختلفة. كما يمكن أن يعتمد المرشد كذلك على التسجيل التلخيصي، حيث يقوم بتقديم ملخص شامل لما حدث خلال الاستشارة الأسرية، ويشرح الأدوار المهنية التي يقوم بها واستجابات المسترشدين ومشاركتهم في مراحل التدخل المهني المختلفة باستخدام استمارة معدة لذلك.

كما قد يعتمد المرشد على الأسلوب الإحصائي الكمي في تسجيل الاستشارة المهنية عبر الهاتف كأن يستخدم بعض المؤشرات الكمية اللازمة للموضوع وعرضها بطريقة إحصائية في صورة رسم بياني أو نسب مئوية تفيده في إعطاء صورة موجزة عما يقوم به من أعمال أو لمساعدته على الخطة العلاجية للتدخل مثل عدد أفراد الأسرة، نسبة المتصلين على المشروع، أعمارهم وعدد الذكور أو الإناث، طبيعة المشكلات، تقسيم إحصائي حسب مناطق الاتصال.

شروط التسجيل المهني الجيد:

هناك مجموعة من القواعد والتعليمات التي تساعد المرشد على تنظيم عملية التسجيل حتى يكون تسجيله بطريقة مهنية لحفظ المعلومات من الاندثار للرجوع إليها في حالة الحاجة إليها للأمور التي أوضحناها عند عرض أهمية التسجيل آنفاً ومن هذه الشروط والتعليمات ما يلي:

١- تذكر دائماً عند القيام بعملية التسجيل الهدف منه من خلال أخذ الأسئلة الآتية في الاعتبار: لماذا أسجل؟ وماذا أسجل؟ ومن سيقرأ هذا التقرير؟.

٢- تأكد من تسجيل جميع المعلومات الأولية عن المسترشد وتاريخ الاستشارة حتى لا يتم الخلط بين حالات المسترشدين ويستحسن أن يكون ذلك في مسودة أو في استمارة معدة لذلك ويكون التسجيل التفصيلي بعد انتهاء الاستشارة مباشرة.

٣- اكتب بإيجاز واختصار قدر الإمكان، بحيث لا يكون اختصاراً مخلاً أو إسهاباً مملاً وتجنب التكرار في تسجيل المعلومات.

٤- احرص على تنظيم المعلومات من خلال وضع عناوين رئيسية وفرعية قدر الإمكان حتى يمكن قراءة التسجيل بسهولة للاستفادة منه عند الحاجة.

٥- التأكيد على وجود علاقة ارتباط بين المعلومات المسجلة وعمليتي التشخيص وخطة العلاج.

٦- ليس من الضروري تسجيل كل استشارة تخص المسترشد في سجل خاص بل يمكن أن تسجل في الجزء الخاص بمتابعة الحالة.

٧- العمل على الخلو من الأخطاء اللغوية، نظراً لما يمكن أن يترتب على هذه الأخطاء من إخلال بالمعنى.

٨- الأمانة العلمية في التسجيل، حيث ينبغي أن يكون التسجيل مطابقاً للواقع بكل ما فيه من حسنات وسيئات حتى يمكن أن يستفاد من ذلك بأقصى درجة فيما يتعلق بالعمل مع المسترشد ومتابعة حالته والتعرف على خطوات التدخل والأساليب والمهارات التي يستخدمها المرشد، حتى يمكن الاستفادة منها في تطوير فعالية وحدة الاستشارات الأسرية من خلال إيجاد مادة علمية يمكن الاعتماد عليها في البحوث العلمية التقويمية.

وعموماً فإن التسجيل المهني يتطلب مهارة فائقة يمكن اتقانها مع الممارسة والتوجيه مع معرفة الأصول المعرفية للممارسة المهنية للتدخل والذي يتطلب من المرشد دراستها والتدريب عليها تحت إشراف متخصصين مهنيين في الخدمة الاجتماعية.

المراجع

١– علي زيدان (١٩٩٧م) نماذج ونظريات معاصرة في الخدمة الاجتماعية الأكلينيكية، مكتبة التجارة والتعاون للطباعة والنشر، القاهرة.

٢– محمد شمس الدين (١٩٨٦) العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية.

٣– عبدالمحيي صالح وسلمى جمعة (١٩٩٨م) التقويم والإشراف في طريقة العمل مع الجماعة، دار المعرفة الجامعية.

الباب الرابع: الخصائص النفسية والاجتماعية للمسترشدين

- الخصائص النفسية والاجتماعية للمسترشد	أ. عبدالله السلمان
- الخصائص النفسية والاجتماعية للمسترشد	د. عائشة الشهراني
- الخصائص النفسية والاجتماعية للمتزوجين حديثاً	أ.د. عمر المفدى
- الخصائص النفسية والاجتماعية للمتزوجين حديثاً	د. أسماء الحسين
- أسس فهم العلاقات الاجتماعية لكل من الزوجين تجاه أسرة الآخر	د. رقية المحارب
- الخصائص الاجتماعية للمسترشدين (دراسة ميدانية)	د. عبدالله السدحان

السيرة الذاتية للأستاذ/

- عبدالله بن عبدالعزيز السلمان
- مستشار في مكتب وكيل وزارة التربية والتعليم للتطوير التربوي.
- شهادة البكالوريوس في الآداب والتربية تخصص علم النفس من جامعة الملك سعود.
- شهادة دبلوم خاص في التربية من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- شهادة الماجستير في علم النفس الإرشادي من جامعة الملك سعود.
- دارس في مرحلة الدكتوراه في مجال الإرشاد النفسي.
- ممارس أول في البرمجة اللغوية العصبية (الاتحاد العالمي).
- ممارس أول في البرمجة اللغوية العصبية (اتحاد المدربين العالمي) GTC.
- مدرب معتمد في البرمجة اللغوية العصبية من البورد الأمريكي.
- ممارس معتمد في: كيف تدير جلسة استشارية.
- المشاركة في المؤتمر التاسع للإرشاد النفسي بمركز الإرشاد النفسي بجامعة عين شمس.
- مستشار في وحدة الإرشاد الاجتماعي التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية.
- مستشار في مشروع الشيخ ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج.
- عضو الجمعية السعودية للعلوم النفسية والتربوية (جستن) منذ إنشائها.

الخصائص النفسية والاجتماعية للمسترشد

إعداد

أ. عبدالله السلمان

يتصف المسترشدون الذين يطلبون الاستشارة بعدة خصائص نفسية واجتماعية منها ما هو مشترك بين غالبية المتصلين ومنها ما يتميز به بعضهم نبين ذلك فيما يلي:

أولاً الخصائص المشتركة:

الحياء والخجل: هو تلك الصفة التي تدفع الكثير من المسترشدين لأن تبقى هوياتهم مجهولة لمن يقدم لهم الخدمة الاستشارية، وذلك بسبب خجلهم من عرض مشكلاتهم أمام شخص يعرفهم أو بسبب رغبتهم في أن يكونوا منطلقين في وصف المعاناة التي يعانون منها.

الاستعجال: وهي تلك الصفة التي توجد لدى بعض المسترشدين والذين يريدون حلاً سريعاً، ولا يرغبون في الانتظار لدى المعالجين النفسيين أو الاجتماعيين.

الجرأة: وهي تلك الصفة التي توجد لدى بعض المسترشدين فتدفعهم للمبادرة بعرض مشكلاتهم أمام المختصين دون تردد أو إبطاء، وقد يتصف بها نسبة كبيرة من طالبي الاستشارة.

العفوية: وهي تلك الصفة التي توجد لدى بعض المسترشدين والتي قد تدفع بعضهم فبمجرد أن تواجهه أي صعوبة قد يفزع إلى الهاتف ليسأل المختصين، وقد يكون ما يسأل عنه بسيطاً لا يستدعي السؤال.

الانطوائية: وهي تلك الصفة التي توجد لدى بعض المسترشدين فيميلون للانطواء والبعد عن الآخرين مما يمنعهم من عرض مشكلاتهم على أي كان إلا من خلال وسيلة غير مباشرة كالاتصال الهاتفي الذي تم في وضع فردي.

التردد: وهي تلك الصفة التي توجد لدى بعض المسترشدين فتجعلهم مترددين في اتخاذ القرارات مهما كانت بسيطة، لدرجة أن بعضهم يصبح متنقلاً بين المسترشدين يسأل هذا ويستشير ذاك، ولا يطبق أياً من تلك النصائح والتوجيهات، بل يسعى لمعرفة المزيد من الآراء، ولذا تجد هذا النوع من المسترشدين لديه عدة حلول لمشكلاته ومشكلته الرئيسة تتركز في التنفيذ والمثابرة.

تقبل الإيحاء: وهي تلك الصفة التي توجد لدى بعض المسترشدين الذين يتواصلون عبر الهاتف مع مقدمي الخدمة الاستشارية، فهو قابل للإيحاء ولديه استعداد لتطبيق ما يقترحه المرشد، نظراً لأنه يعتقد أن ذلك المستشار شخص متمكن ولديه خبرة طويلة في الحياة، وعليه فما يطرحه هو نتيجة تلك الخبرة الطويلة والعميقة.

القلق والتوتر: وهي تلك الصفة التي توجد لدى بعض المسترشدين فتدفعهم لأن يعيشوا حياتهم وهم يعانون من الخوف المستقبلي وذلك بسبب طبيعة تربيتهم أو لطبيعة البيئة الأسرية التي عاشوا فيها، فأكسبتهم هذه الصفات ولم يتح لهم أن يكتسبوا الثقة بأنفسهم.

الشك: وهي تلك الصفة التي توجد لدى بعض المسترشدين فتدفعهم لأن يشكوا في تصرفات الآخرين مما يمنعهم من محاولة الاستفادة منهم، ولذا فيكون لدى هؤلاء الأشخاص تشكك في أي كلمة أو تصرف يقوم به غيرهم حتى ولو كان المرشد مثل تلك الفتاة التي كانت تعاني من صعوبة التحدث أمام الآخرين وتميل إلى العزلة، وأثناء عرض مشكلتها على المرشد سمعت صوت هاتف يرن فأغلقته ظناً منها أن المرشد يسجل كلامها.

الحساسية: وهي تلك الصفة التي توجد لدى بعض المسترشدين فتدفعهم إلى أن يكونوا حساسين تجاه تصرفات الآخرين وأقوالهم فيفسرون كل تصرف أو قول بأنه موجه لشخصياتهم ويهدف من يقوم بذلك إلى الإنقاص من قدرهم.

الفوضوية: وهي تلك الصفة التي توجد لدى بعض المسترشدين في جوانب حياتهم المختلفة فتجدهم يعيشون حالة من العشوائية في أثناء أدائهم لأعمالهم وغالباً ما يكونوا في وضع الطوارئ، ويقعون في مربع عاجل ومهم باستمرار مما يزيد التوتر لديهم بل ويجعله صفة ملازمة لهم.

غلبة العاطفة والانفعال: حيث يتصف بعض المسترشدين بغلبة العاطفة وسرعة الانفعال أثناء تعاملهم مع الآخرين وينطبق ذلك حتى في تعامله مع أقرب المقربين له (زوج-زوجة) مما يدفعه لاتخاذ قرارات عشوائية وغير مدروسة، ومن ثمَّ يندم على ذلك.

الحيرة: يتميز بعض المسترشدين بالحيرة والارتباك أثناء مواجهة مواقف الحياة المختلفة مما يعرضهم للعديد من المشكلات والإحساس بقلة الحيلة، وقد يعزي ذلك إلى ضعف التربية الأسرية التي تعرض لها وغياب القدوة.

غياب الهدف: يعاني الكثير من المسترشدين من إشكالية غياب الأهداف الحياتية أو بساطتها مما يجعله يعاني من الملل من الحياة الزوجية، وقد ينعكس على العلاقة مع الطرف الآخر، وقد يحمل الآخرين التبعة والمسؤولية.

قلة الخبرة والتجربة: وهذه الصفة منتشرة في أوساط الكثير من المسترشدين مما يدفعهم للتصرف وفق ما يرونه دون أن يستفيدوا من أصحاب الخبرة، ومن ثمَّ إذا واجهتهم المشكلات ذهب بعضهم يبحث عن الحلول.

قلة الوعي والثقافة: يتصف العديد من الشباب اليوم بقلة الاطلاع وضحالة الفكر مما يجعلهم ضحية للجهل حتى في أمورهم.

ثانياً: أنماط متنوعة لطالبي الاستشارة:

المقاوم: الذي يقاوم عملية الإرشاد ويرفض مساعدة المرشد له.

المحول: الذي يحول انفعالاته الموجبة أو السالبة حباً أو كرهاً إلى المرشد.

الناصح: الذي يدعي المعرفة والرشاد ويحاول إظهار التفوق على المرشد وتغطية نقص معلوماته وعجزه عن حل مشكلته.

المتواكل: الذي يلقي حمله على المرشد لنقص ثقته بنفسه وفي كفايته في اتخاذ القرارات والذي يعتقد أن المرشد خبير مختص يستطيع حل مشكلته.

الخاضع: أو المنقاد أو الخانع المستكين الذي يوافق على كل شيء ويعمل كل ما يؤمر به دون مناقشة أو نقد أو اعتراض وأحياناً دون فهم.

المنسحب: الذي يلوذ بالانسحاب والصمت والسلبية، بينما الآخرون يسعون لمساعدته.

القلق: والخائف من المستقبل، المتوجس، غير المستقر الذي يخشى الفشل ويتوقع نتائج سيئة.

الحزين: الذي يكظم الحزن ويحمل الهموم ويشكو الوحدة والأرق واليأس والعجز ونقص الحيلة والإحساس بالذنب والشعور بالمرارة والإحساس بالخسارة والفقدان فيرى منعزلاً مكتئباً.

كبش الفداء: الذي هو فريسة للعدوان، الواقع عليه الظلم لسذاجته أو لطبيعة البيئة التي يعيش فيها، وقد يكون ممن يتعرض لتسلط وعدوان مادي من جانب الآخرين أو الذي يعرض نفسه للعدوان ويرتاح لذلك بسبب انحراف في شخصيته.

المصادق الاجتماعي: الذي يحاول جعل العلاقة الإرشادية علاقة صداقة وألفة اجتماعية دون حدود مهنية.

الممثل: الذي لا يظهر ولا يحكي واقعه، بل يمثِّل دوراً مختلفاً عن دوره الواقعي وحياته الحقيقية.

العدواني: الذي يشعر أنه معتدى عليه وأنه ضحية فيرد بالعدوان وينتقم من الآخرين في سبيل الوصول إلى أهدافه.

المحتكر : المتمركز حول نفسه الذي يحاول السيطرة على مجاله الاجتماعي، وتسليط الأضواء على نفسه كرد فعل دفاعي لخوف عصبي من الانعزال أو البقاء في الظل.

وينبغي أن يقوم المرشد بالتعامل مع كل نوع من الشخصيات بما يناسبها، وفيما يلي بعض الإضاءات حول الشخصية وكيف يمكن تنميتها، للاسترشاد بذلك في التعامل مع المسترشدين، والأمر يحتاج لمزيد تفصيل يرجع له في مظانه.

وقفات حول شخصية الفرد وسلوكه:

كثير من الناس يعتقدون أن شخصية الفرد هي المحور الأساسي لسلوكه وفي هذا الاعتقاد شيء من الصحة، حيث إن شخصية الفرد هي ترجمة لسلوك عام للفرد ويظهر في صفات معينة، فعندما يطلب شخص من آخر تحديد السلوك العام لشخص ثالث فإن أول شيء يذكره هو الطابع العام لشخصيته، وذلك باعتبار أن هذه الشخصية هي التي تحدد السلوك العام للأفراد.

وتوجد هناك عدة تعريفات للشخصية وبالرغم من اختلاف المفكرين في تعريف الشخصية إلا أنهم أجمعوا بأنها (**عبارة عن كل العناصر أو الصفات المتداخلة مع بعض لتكوين الشخصية**).

وهناك عدة نظريات عن الشخصية ومنها (نظرية الصفات) التي تركز على تحديد صفات معينة لتعريف نوع الشخصية، وبذلك في هذه النظرية تتكون شخصية الفرد من مجموعة صفات معينة تلتصق بالفرد وهذه الصفات غالباً مستديمة ويختلف الفرد في شخصيته عن الآخر بقدر درجة اختلافه بكل صفة من هذه الصفات.

ولكن السؤال الذي يثار هو عن الصفات التي تميز شخصية عن الأخرى وكيف يمكن قياس هذه الصفات الحقيقية؟

والإجابة عن هذا السؤال كانت موضع جدال وآراء مختلفة للباحثين، ولكن أحد الباحثين أورد ٢٠ صفة مقسمة في خمس مجموعات رئيسية على أساس تشابه العلاقات بين صفات كل

مجموعة ووجود علاقة بين صفات كل مجموعة، وهذه المجموعات الرئيسة هي **التأقلم الاجتماعي**، **السيطرة العاطفية**، **الالتزام**، **مهارة الاستيضاح**، **الثقة في التعبير عن النفس**، وهذه الصفات ملخصة في الجدول التالي :

الصفات الفردية	المجموعة المنتمية إليها
* مبتهج ـ حزين *متحدث ـ ساكت * حر ـ مغامر * مرن ـ جامد * ثابت ـ قلق	التأقلم الاجتماعي
* لا يهتز ـ سريع الغضب * ثابت ـ قلق * معتمد على نفسه ـ معتمد على الغير * محدود التأثير ـ سريع التأثير بالعبارات العاطفية .	السيطرة العاطفية
* جاد ـ هزلي * يمكن مصاحبته ـ أناني . * شعوري ـ لا شعوري * موضع ثقة ـ موضع شك * مستعد للتعاون ـ غير متعاون	الالتزام
* اهتمامات متسعة ـ اهتمامات ضيقة * عقلية مستقلة ـ عقلية غير مستقلة * خيالي ـ غير خيالي أو تصوري	مقدرة الاستيضاح
* يحاول ـ مستسلم * متحدث ـ ساكت * صريح ـ سري أو متحفظ * يهتم بالجنس الآخر ـ لا يهتم بالجنس الآخر	الثقة في التعبير

ماذا يُعْنَى بالشخصية؟

اختلف علماء النفس كثيراً في تعريف الشخصية، حتى وصل عدد تعريفات الشخصية إلى أربعين تعريفاً.

ويحّددها بعض الباحثين على أنها: (مجموعة الصفات الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية التي تظهر في العلاقات الاجتماعية لفرد بعينه وتميزه عن غيره).

لماذا الاهتمام بالشخصية؟

* بسبب الواقع العالمي المنكوس، حيث بات الإنسان يعيش غريباً معزولاً عن أعماق نفسه، ويحيا مقهوراً من أجل الوسط المادي الذي يعيش فيه.

* إن خلاص الإنسان الأكبر لن يكون إلا بالنمو الروحي والعقلي للإنسان، وتحسين نفسه وإدارتها على نحو أفضل، وليس في تنمية الموارد المحدودة المهددة بالهلاك.

* إن تنمية الشخصية لا يحتاج إلى مال ولا إمكانات ولا فكر معقد، وإنما الحاجة تكمن في الإرادة الصلبة والعزيمة القوية.

* تعلِّمنا تجارب الأمم السابقة أن أفضل طريقة لمواجهة الخارج وضغوطه الصعبة هي تدعيم الداخل وإصلاح الذات واكتساب عادات جديدة ثم يأتي بعد ذلك النصر والتمكين.

ما شروط تنمية الشخصية؟

١- لا تنسَ هدفك الأسمى:

ونقصد ذلك الهدف الأعلى الذي يسمو فوق المصالح المادية والغايات الدنيوية، ولا يواجه المسلم مشكلة في تحديد الهدف الأكبر في وجوده، ولكن المشكلة تكمن في الغرق في تفاصيل الحياة وتعقيداتها، ومن ثمَّ يصبح إِحساسنا وشعورنا بالهدف ضعيفاً رتيباً، مما يجعل توليده للطاقة التغييرية لا تصل إِلى المستوى المجدي لتنمية الذات.

٢- القناعة بضرورة التغيير:

يظن كثير من الناس أن وضعه الحالي جيد ومقبول أو أنه ليس الأسوأ على كل حال، وبعضهم يعتقد أن ظروفه سيئة وإِمكاناته محدودة، ولذلك فإِن ما هو فيه لا يمكن تغييره!!، والحقيقة أن المرء حين يتطلع إِلى التفوق على نفسه والتغلب على الصعاب أمامه سوف يجد أن إِمكانات التحسين أمامه مفتوحة مهما كانت ظروفه.

٣- الشعور بالمسؤولية:

حين يشعر الإِنسان بجسامة الأمانة المنوطة به، تنفتح له آفاق لا حدود لها للمبادرة للقيام بشيء ما، يجب أن يضع نصب عينيه اللحظة التي سيقف فيها بين يدي الله عز وجل فيسأله عما كان منه، إِن علينا أن نوقن أن التقزم الذي نراه اليوم في كثير من الناس ما هو إِلا وليد تبلد الإِحساس بالمسؤولية عن أي شيء!!

٤- الإرادة الصلبة والعزيمة القوية:

وهي شرط لكل تغيير، بل وشرط لكل ثبات واستقامة، وفي هذا السياق فإن (الرياضي) يعطينا نموذجاً رائعاً في إرادة الاستمرار، فهو يتدرب لاكتساب اللياقة والقوة في عضلاته، وحتى لا يحدث الترهل فإن عليه مواصلة التدريب، وهكذا فإن تنمية الشخصية ما هي إلا استمرار في اكتساب عادات جديدة حميدة.

ما هي مبادئ تنمية الشخصية؟

تنمية الشخصية على الصعيد الفردي:

* **التمحور حول مبدأ**

إن أراد الإنسان أن يعيش وفق مبادئه، وأراد إلى جانب ذلك أن يحقق مصالحه إلى الحد الأقصى، فإنه بذلك يحاول الجمع بين نقيضين!!، إنه مضطر في كثير من الأحيان أن يُضحي بأحدهما حتى يستقيم له الأمر الآخر، وقد أثبتت المبادئ عبرَ التاريخ أنها قادرة على الانتصار تارة تلو الأخرى، وأن الذي يخسر مبادئه يخسر نفسه، ومن خسر نفسه لا يصح أن يُقال إنّه كسب بعد ذلك أي شيء!!

* **المحافظة على الصورة الكلية:**

إن المنهجَ الإسلامي في بناء الشخصية يقوم على أساس الشمول والتكامل في كل الأبعاد، وليس غريباً أن نرى من ينجذب بشكل عجيب نحو محور من المحاور ويترك باقيها دون أدنى اهتمام، وحتى لا نفقد الصورة الكلية في شخصياتنا يجب أن نقوم بأمرين:

* النظر دائماً خارج أنفسنا من أجل المقارنة مع السياق الاجتماعي العام.

* النظر الدائم في مدى خدمة بنائنا لأنفسنا في تحقيق أهدافنا الكلية.

*** العهود الصغيرة:**

إن قطرات الماء حين تتراكم تشكل في النهاية بحراً، كما تشكل ذرات الرمل جبلاً، كذلك الأعمال الطيبة فإنها حين تتراكم تجعل الإنسان رجلاً عظيماً، وقد أثبتت التجربة أن أفضل السبل لصقل شخصية المرء هو التزامه بعادات وسلوكيات محددة صغيرة، كأن يقطع على نفسه أن يقرأ في اليوم جزءاً من القرآن الكريم أو يمشي نصف ساعة مهما كانت الظروف والأجواء، ليكن الالتزام ضمن الطاقة وليكن صارماً فإن (أحب الأعمال إلى الله أدومها وإن قل).

*** عمل ما هو ممكن الآن:**

علينا أن نفترض دائماً أننا لم نصل إلى القاع بعد، وأن الأسوأ ربما يكون في الطريق!، فذلك يجعل الإنسان ينتهز الفرص ولا ينشغل بالأبواب التي أغلقت، ويجب أن تعتقد أن التحسن قد يطرأ على أحوالنا لكننا لا ندري متى سيكون، ولا يعني ذلك أن ننتظر حتى تتحسن ظروفنا بل ليكن شعارنا دائماً: (باشر ما هو ممكن الآن).

تنمية الشخصية على صعيد العلاقات مع الآخرين:

***تحسين الذات أولاً:**

في داخل كل منا قوة تدفعه إلى الخارج باستمرار، فنحن نطلب من الآخرين أن يقدّروا ظروفنا وأن يفهموا أوضاعنا وأن يشعروا بشعورنا، ولكن قليلاً من الناس من يطلب هذا الطلب من نفسه،

قليل منهم من يقدر شعور الآخرين ويفهم عطوفاً أولاً، والجار الذي يريد من جيرانه أن يقدموا له يد العون يجب أن يبذل لهم العون وهكذا..، ليكن شعارنا: (البداية من عندي).

*** الإشارات غير اللفظية:**

إننا بحاجة في كثير من الأحيان أن نعبر عن تقديرنا وحبنا للآخرين بشكل غير مباشر يفهمه الآخرون، إن الإشارات غير اللفظية والتي تمثل عيادة المريض أو تقديم يد العون في أزمة أو باقة ورد في مناسبة أو حتى الصفح عن زلة لهو في الغالب أشد وأعمق تأثيراً في النفس البشرية، ولا شك أن هذا الأمر بحاجة إلى معرفة ومران وتمرس لكي نتقنه.

*** المسافة القصيرة:**

ما أجمل أن يصطفي الإنسان من إخوانه من يكون له أخاً يستند إليه في الملمات ويعينه وقت الشدائد ويبوح له بما في نفسه، فيسقط معه مؤنة التكلف من جراء تلك المسافة القصيرة التي تقرب قلوبهم إلى بعضها، والإنسان بحاجة ماسة إلى هؤلاء، فقد أثبتت بعض الدراسات أن الذين يقدرون شخصاً يثقون به وقريباً منهم لهم أشد عرضة للاكتئاب، بل إن بعض صور الاضطراب العقلي تنشأ من مواجهة الإنسان لمشاق وصعوبات كبرى دون من يسانده، لذلك إن وجد الإنسان ذلك الأخ الحميم، فليحسن معاشرته، وليؤدِ حقوقه، وليصفح عن زلاته.

*** الاعتراف والتقدير:**

من الأقوال الرمزية: كل شخص يولد وعلى جبهته علامة تقول: (من فضلك اجعلني أشعر أنني مهم) (فكلما وقع اتصال بين الناس تناقلوا بينهم رسالة صامته تقول: (فضلاً اعترف بكياني،

لا تمر بي غير آبه)، فالإنسان مهما كان عبقرياً وفذاً وناجحاً فإنه يظل متلهفاً لمعرفة انطباع الناس عنه، وكثيراً ما يؤدي التشجيع إلى تفجير أفضل ما لدى الأمة من طاقات كامنة، وكان ذلك فعل النبي ـ صلى الله عليه وسلم ـ حيث وصف أصحابه بصفات تميزهم عن غيرهم، إن اكتشاف الميزات التي يمتلكها الناس بحاجة إلى نوع من الفراسة والإبداع، وقبل ذلك الاهتمام.

*** تأهيل النفس للعمل ضمن فريق**

إن الواقع يشهد أننا نعيش في عالم يزداد فيه الاعتماد على المجموعات في إنجاز الأعمال، وذلك لتعقد المهمات في العمل الواحد، وحتى يرتفع مستوى الأداء والإنتاجية في العمل، إن كثيراً من الناس يعيش حالة من النمو الزائد في الفردية، فتجده ينجح في أعمال كثيرة تتطلَّب عملاً فردياً. فإذا ما عملوا في لجنة أو مجموعة فإنهم يسجلون نتائج سلبية وغير مشجعة، ومردود ذلك على نهضة الأمة في منتهى السوء!!، وحتى يتأهل الإنسان للعمل ضمن فريق فإنه بحاجة لأن يتدرب على عدة أمور منها:

* حسن الاستماع والإصغاء لوجهة نظر الآخرين.

* فهم كل من طبيعة العمل ودوره في ذلك العمل.

* فهم الخلفية النفسية والثقافية لأفراد المجموعة التي يتعاون معها.

* الحرص على استشارة أفراد المجموعة في كل جزئية في العمل المشترك حين تحتاج إلى قرار.

* الاعتراف بالخطأ ومحاولة التعلم منه.

* عدم الإقدام على أي تصرف يجعل زملاءه يسيئون فهمه.

* عدم إفشاء أسرار العمل أو التحدث عن أشياء ليست من اختصاصه.

* المبادرة لتصحيح أي خطأ يصدر من أي فرد من أفراد الفريق وفق آداب النصيحة.

* تحمل ما يحدث من تجاوزات وإساءات من الأفراد واحتساب ذلك عند الله تعالى.

* إذا تعذر عليه الاستمرار ضمن الفريق فعليه أن يفارقهم بإحسان وأن يستر الزلات.

مراجع هامة في مجال الإرشاد:

١- العملية الإرشادية للدكتور محروس الشناوي.

٢- علم النفس الدعوي، عبدالعزيز النغيمشي.

٣- الانفعالات تشخيصها وعلاجها، عبدالعزيز النغيمشي.

٤- علم نفس المراحل العمرية، عمر المفدى.

السيرة الذاتية للدكتورة/

- عائشة بنت سفر علي الشهراني.
- أخصائية للطب النفسي بوزارة العمل والشؤون الاجتماعية.
- بكالوريوس طب عام وجراحة ـ جامعة الملك سعود.
- ماجستير طب نفسي ـ جامعة الملك سعود.
- الدبلوم الأيرلندي للطب النفسي.
- أخصائية للطب النفسي لأكثر من عشرين عاماً متنقلة ما بين وزارة الصحة ـ رئاسة تعليم البنات وزارة العمل والشؤون الاجتماعية ـ والعيادات الخاصة.
- إلقاء المحاضرات وعقد الدورات التدريبية التوعوية والإرشادية التطوعية في المجال النفسي.
- ممارسة الإرشاد والاستشارات النفسية والأسرية من (موقع لها أون لاين).

الخصائص النفسية والاجتماعية للمسترشد

إعداد

د. عائشة الشهراني

المحاور الأساسية لفهم الخصائص النفسية والاجتماعية للمسترشد:

إن المرشد في حاجة إلى معرفة حقيقة وطباع وصفات المسترشد الشخصية والنفسية ليوظفها لخدمة ذلك المسترشد وليساعده على إيجاد الحلول والعلاج المناسب لصراعاته.

وهناك محاور أساسية لابد للمرشد أن يدركها ويسترجعها حتى يستطيع التوصل إلى فهم حقيقي وعملي للألم النفسي والمعاناة التي يعانيها المسترشد وكانت سبباً في طلبه للمشورة.

المحاور هي:

١- تعريف الضغوط.

٢- العوامل الضاغطة والمسببة للصراعات والألم النفسي.

٣- تعريف اضطرابات عدم التكيف.

٤- الخصائص النفسية للمسترشد الذي يعاني من اضطرابات عدم التكيف.

٥- استراتيجيات نفسية خاطئة مرضية يستخدمها المسترشد للتغلب على مشكلاته.

٦- الخصائص النفسية لبعض الشخصيات المضطربة والتي تطلب الإرشاد.

مقدمة:

يتعرض الإنسان في مشوار حياته لسلسلة من الضغوط وهي مشكلات أو صعوبات يواجهها الإنسان وتعترض طريقه وتعوقه فترة من الاستمرار، وتتطلب منه أن يحاول حلها وإزالتها من طريقه مثلما يفاجأ قائد السيارة أثناء سيرها بحجر ضخم يسد الطريق أمامه فيتوقف، وإذا أراد الاستمرار في السير فعليه أن يتحرك لدفع هذا العائق الذي اعترض طريقه، قد يفلح بسهولة في تنحيته، وقد يحتاج إلى جهد ووقت وعرق يعرضه للإجهاد، وقد يفلح وقد يفشل تماماً لضعف قدراته ومن ثمَّ، عدم استطاعته حل المشكلة.

والمشكلات والصعاب قد تظهر فجأة أو قد تكون لها مقدمات وعلامات إنذار يتهيأ لها الإنسان قد تكون بسيطة أو معقدة تأتي متفرقة وقد تتعدد في آن آخر وقد تأتي متباعدة أو متلاحقة وتصب فوق رأس الإنسان فتسبب صراعاً أو إغماءً وعقل الإنسان وجسده يتكيف حسب حجم المشكلة وقدر ما تسببه من ضغط. فالمشكلة توجد موقفاً جديداً أو موقفاً طارئاً غير مألوف، وهذا يلزم استعداداً خاصاً والضغوط تفقدنا توازننا الداخلي وكثير من الناس تحت هذه الضغوط يمرض نفسياً وجسدياً ويصاب بمرض واضطرابات عدم التكيف.

كيف ينجو الإنسان من هذه الضغوط؟ وكيف يخفف وطأتها حتى لا يتأثر مرضياً؟ إن الإنسان في هذه الظروف بحاجة للإيمان بالله والاستعانة به والاعتماد عليه؛ لأن الإيمان العميق يؤدي إلى فهم معنى الصبر وأهميته في حياتنا، والصبر ليس استسلاماً بل معناه تلقي الصدمة وعدم الانهيار واحتواء الصدمة ومعالجتها من رصيده من العلم والخبرة.

ويحتاج الإنسان في مثل هذه الظروف لمساندة إنسان آخر وهذا هو المعنى البليغ للتعاون والتآخي إن تعاطف ومساندة الآخرين يزيد من قوة تحمل المكاره ويُقلل من تأثير المرض والذين

يمرضون بفعل الظروف يفتقدون الحب في حياتهم والمساندة. وعموماً فالضغط حين يأتي من اتجاه واحد أقل تأثيراً من عدة ضغوط من جهات مختلفة حتى وإن كانت بسيطة؛ لأنها تشتت الإنسان وتجعله لا يدري من أين يبدأ وإلى أين يتجه.

الإيمان بالله ـ الصبر ـ رصيد الخبرات السابقة ـ حب الإنسان يشكل أقوى جهاز لامتصاص الصدمات وتخفيف أثر الضغوط وحماية الإنسان.

تعريف الضغوط:

لكلمة ضغط على عكس ما يظنه الناس مدلولان ـ إيجابي وسلبي.

١- الضغط الإيجابي:

يحتاج إليه كل واحد منا للإفادة بأكبر قدر ممكن من الحياة لأنه يعمل كحافز يساعد على مواجهة التحديات اليومية، أما التعبير التقني المستخدم في هذه الحالة «فهو الحثّ» الذي يدفعك مثلاً إلى مغادرة السرير والتوجه إلى العمل ويساعدك على تحسين أدائك خلال العمل.

٢- الضغط السلبي:

تشعر بأنك لم تعد تتحمل صعوبات الحياة التي باتت تفوق طاقتك. وهو تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية أو سلوكية حادة أو مستمرة والضغط السلبي هو السبب وراء ظهور كثير من المشكلات النفسية والاجتماعية.

العوامل الضاغطة والمسببة للصدمات والألم النفسي:

١- **مشكلات الحياة الزوجية**: تؤثر في المرأة أكثر من الرجل وليس المقصود بالمشكلات المشاجرات والمشاحانات التي تحدث من حين لآخر، ولكن المقصود بها تلك الضربات القاسية ـ الخيانة ـ العنف ـ عدم الثقة ـ الكراهية ـ فشل الأبناء وانحرافهم ـ الطلاق.

٣- **ضغوط العمل** : ضغط العمل الذي يسبب مرضاً لا يكون بسبب كثرة العمل أو خطورته أو الإدمان على العمل، إنما الضغوط والمرض النفسي يأتي من اضطرابات العلاقات الإنسانية بين الزملاء وبين الرئيس والمرؤوس كما يحدث في التنافس غير الشريف ـ الظلم ـ أو عدم التقدير ـ أو الخسارة المادية، أي عدم التوفيق في بلوغ هدف معين.

٣- **حين يترك الشاب بيت والديه أو يتزوج** :

٤- **ميلاد طفل جديد** : يسبب ضغوط نفسيَّة وتزيد الأعراض إذا كان الطفل غير مرغوب فيه وكان سبباً لعبء اقتصادي ـ وولادة الطفل المعاق والحرمان من الأطفال والعقم كلها ظروف ضاغطة.

٥- **الإحالة على التقاعد.**

٦- **الإصابة بالأمراض العضوية**: شلل ـ سكري ـ ذبحة صدرية . . . . إلخ.

٧- **وفاة عزيز ـ أو الانتقال** : كالسفر ـ الهجرة ـ عمل جديد ـ سكن جديد.

التكيف واضطرابات التكيف:

التكيف : هو التهيؤ والاستعداد الصحيح لمواجهة المشكلة والتغلب عليها وإعادة التكيف ليس مرهوناً بمقدار الضغوط وفجأتها فقط، بل بقدرات الإنسان وخبراته السابقة، نضجه ووعيه ورصيده السابق.

مرض واضطراب التكيف : هو عبارة عن رد فعل غير السوي للإجهاد الذي يتعرض له الإنسان من جراء ضغط هائل لم يقوَ على تحمله استلزم منه جهداً فوق طاقته وفوق إمكاناته لإعادة التكيف وإعادة التوازن وتستمر الحالة النفسية ثلاثة أشهر أو أكثر.

معظم المسترشدين يعانون من اضطرابات التكيف التي تحدث بسبب مشكلات وضغوط فوق طاقة المسترشد وتسبب تدهوراً أو توقفاً في حياة المريض أو المسترشد وتؤثر في حياته الاجتماعية والعملية.

إن أي ضغط قد يؤدي إلى تأثيرات مشابهة ولكن ليس إلى درجة المرض عندما نقول مرض فهذا يعني تدهوراً شديداً أو تفوقاً في الحياة، وهذا الفرق بين رد الفعل الطبيعي لضغوط الحياة ورد الفعل المرضى نتيجة للضغوط الشديدة. هناك ضغوط هائلة يصعب التعامل معها وإزالتها، فهي تسبب مرضاً وإعاقة وألماً ومعاناة، والألم قد يأخذ أشكالاً متعددة ومنها ما يكون: نفسية، أو جسدية، أو الاثنين معاً.

ويظل الإنسان يعاني مادامت الضغوط موجودة أو حتى يزول الضغط أو حتى يعتاد الإنسان عليه ويعيد تكييف حياته بناءً على الواقع الجديد، وهذا ما يسمى بإعادة التكيف.

الخصائص النفيسة للمسترشد الذي يعاني من اضطرابات عدم التكيف:

إن الضغوط ومشكلات التكيف لا ينجو منها أحد، فهي تصيب الطفل وهو على أعتاب المدرسة وتصيب المراهق والرجل حين يتزوج ويطلق وحين ينعم عليه بالإنجاب، وإذا حرم منه وكذلك المرأة.

ومن الخصائص النفسية التي قد يعانيها المسترشد نتيجة هذه الضغوط:

١- الكآبة:

قد يعاني المسترشد نتيجة كثرة الضغوط من إحساس بالكآبة وهو الأكثر شيوعاً، وهو الإحساس بالحزن والعجز واليأس، وتنقسم أعراض الكآبة إلى أربعة جوانب:

أ- الجانب الانفعالي: الحزن ـ الملل ـ التوتر ـ الغضب.

ب- الجانب الذهني: المبالغة في إدراك الأشياء والخبرات وإضفاء دلالات مبالغ فيها كتوقع الشر لنفسه مثل فقدان مركزه، تعميم الخبرات الجزئية على النفس تعميماً سلبياً. مثال: (رجل خانته زوجته يقول ـ كل النساء خائنات)، التطرف في التفكير ـ الحياة بالنسبة للمكتئب إما بيضاء

أو سوداء ـ حسنة أو سيئة ـ طيبة أو خبيثة دون أن يدرك أن الشيء الواحد الذي يبدو في ظاهر الأمر سيئاً قد يكون إيجابياً. مثال: (كل من ليس معي فهو ضدي ـ وكل من لا يعارضني فهو يؤيدني).

التشاؤم ـ توقع الأسوأ ـ الشعور بالذنب ـ التفكير في الموت ـ ضعف التركيز ـ النسيان.

جـ- الجانب السلوكي: الانسحاب من الأنشطة بشكل عام ـ العزلة ـ بطء الحركة ـ أو زيادة الحركة ـ ضعف الإنتاج ـ السلوك الانتحاري.

د- الجانب الجسدي: تقطع النوم ـ الاستيقاظ مبكراً، ضعف الشهية ـ نقص الوزن ـ الصداع ـ الضعف الجنسي ـ الإرهاق.

٢- القلق:

توتر ـ إحساس بالخوف ـ توقع السيئ ـ التحفز ـ سهولة الاستشارة ـ النرفزة والعصبية ـ الهم على الحاضر والقلق على المستقبل ـ نقص التركيز والانتباه ـ توهم المرض ـ الخوف من الموت.

أعراض عضوية: مثل خفقان القلب ـ العرق ـ برودة في الأطراف ـ جفاف بالحلق ـ تساقط الشعر ـ تقطع النوم ـ الشهية ـ تشنج في العضلات ـ صداع.

مثال: ذهبت الأم للمدرسة لأخذ ابنتها بعد انتهاء اليوم الدراسي فلم تجدها، داهمها في تلك اللحظة كل التصورات عن اختطاف ابنتها والاعتداء عليها أو قتلها، صعدت الدماء إلى رأسها، فكاد ينفجر فجأة وجدت طفلتها أمامها، ولكنها خرجت من المدرسة واضعة يدها على رأسها ومن وقتها والصداع لا يتركها والإصرار على أنها مصابة بورم في الدماغ، فالقلق يسبب التوتر والتوتر يجعل العضلات منقبضة فيؤدي للإحساس بالصداع والخوف وسرعة تقمص الأعراض المرضية التي يسمع عنها وبذلك يعاني من توهم المرض والعلل.

٣- إن المسترشد الذي يعاني من ضغوط تظهر عليه اضطرابات سلوكية: مثل الهروب من المنزل ـ السرقة ـ التخريب ـ العنف ـ سياقة السيارة بتهور السلوك بصفة عامة يصبح عدوانياً قاسياً لا مبالياً مستهتراً يؤذي مشاعر الآخرين ويعتدي علي حقوقهم يستفز الآخرين وكأنه يدعوهم للاعتداء عليه والانتقام ـ بعض المسترشدين قد يدمن المسكرات كردة فعل.

٤- ردات فعل جسدية غير مرغوب فيها: فالجسد تفاعل مع الضغط فيصيبه الاضطراب المؤقت والدائم، فقد يعاني من أعراض قد تستمر شهوراً دون أن يعرف السبب كالقيء ـ والغثيان ـ والدوخة ـ وطنين الأذن ـ والصداع.

وبالسؤال الدقيق للمسترشد نرى أن هذا الإنسان قد يتعرض قبل بدء الأعراض إلى ضغط هائل أخل بتوازنه النفسي والجسدي وسبب هذا الكم من الأعراض الجسدية.

٥- انخفاض الأداء الاجتماعي والمهني والأكاديمي: ويقل التركيز وتهتز القرارات، بل لا يستطيع اتخاذ القرار بسبب تردده وغالباً ما يتخذ القرار الخاطئ ويضاعف ذلك إحساسه بالفشل وعدم القدرة ويتوقف نهائياً عن العمل مثل المكتئب، بالرغم من عدم وجود أعراض اكتئاب فقط هو لا يستطيع أن يعمل ولا يريدان أن يعمل.

٦- وثمه عرض غريب يصيب الإنسان إذا تعرض لضغط أدى إلى إجهاد وهو ـ الانسحاب الاجتماعي ـ الابتعاد عن الناس ولا توجد أعراض اكتئاب ولكن الإنسان يفقد الرغبة تماماً في الحياة الاجتماعية ولا يطيق الجلوس مع أحد، أو التحاور معه يفقد اهتماماته العامة التي كان يشاركه فيها الأهل والأصدقاء ـ الجهاز الاجتماعي لدى هذا الشخص يتعطل إنه كمن يحمي نفسه من ضربات مستقبلية وكأن الضربات لا تأتي إلا عن طريق الناس وكأن الناس هم سبب مشكلاته ومعاناته.

استراتيجيات نفسية خاطئة مرضية يستخدمها المسترشد للتغلب والسيطرة على المشكلة:

يعتمد المسترشد الذي يعاني من ضغوط نفسية عادة على استراتيجيات تهدف إلى تخفيف معاناته ولكنها للأسف سلبية وهي دلالات لاعتدال شخصية المسترشد إن وجدت.

١- الهروب من حقيقة الواقع بالحيل النفسية:

وحيل الدفاع النفسي هي وسائل لا شعورية من جانب المسترشد من وظيفتها تشويه الحقيقة حتى يتخلص الفرد من حالة التوتر والقلق الناتجة من الضغوط ومن هذه الحيل:

أ- **التبرير**: حيث يقوم المسترشد بتفسير سلوك «خاطئ» بأسباب منطقية مثال: شخص بخيل يقتر على أولاده ويبرر ذلك أنه يريد تعويدهم على الشدائد.

ب- **الإسقاط**: هو نسبة الفرد لما في نفسه من عيوب وإلصاقها بالآخرين مثلا: الزوج الخائن دائماً يشك في زوجته ويتهمها بعدم الإخلاص.

جـ- **الإزاحة النفسية**: موظف يعاني من ضغوط في عمله فيعذب زوجته يُنفس ضغوطه على أولاده.

د- **السلبية**: مقاومة المسؤوليات والضغوط، حيث يفعل الشخص عكس ما يطلب منه العناد ـ المعارضة ـ الرفض.

هـ- **العدوان**: الكيد ـ التشهير ـ الاستخفاف ـ النكت اللاذعة.

و- **التخيل**: اللجوء إلى عالم الخيال لتحقيق ما عزَّ تحقيقه في الواقع مثل: الاستغراق في أحلام اليقظة والحديث مع النفس.

ز- **رد الفعل العكسي**: وهو إظهار خلاف ما يبطن (زوجة تزوج عليها زوجها فتقول: والله ما يهمني لو تزوج عشراً).

ح- **التعميم**: تعميم تجربة على سائر التجارب (مريض يعالج في مستشفى خاص ولم يستفد منه فيقول: كل المستشفيات الخاصة سيئة).

٢- الاستسلام التام للظروف والخضوع لتحكم الآخرين وتسلطهم.

٣- الاستعطاف المبالغ فيه واستجداء الآخرين وإذلال النفس في غير طاعة الله.

٤- إيذاء الجسد عمداً ومحاولات الانتحار.

٥- الهروب للمسكرات.

٦- التعامي عن المشكلة أو ادعاء عدم وجودها مع الإصرار على أن الأمور تسير على ما يرام رغم أنها تبدو للجميع عكس ذلك.

٧- المماطلة وتأخير تأدية المهمات الرئيسية والقيام بأمور أخرى غير ضرورية.

٨- العناد ورفض التدخل الإصلاحي.

٩- التعالي والاستكبار.

الخصائص النفسية للمسترشد والتي تعيق وتعرقل العملية الإرشادية:

خلال العملية الإرشادية قد يلجأ المسترشد إلى حيل دفاعية لا شعورية لإعاقة سير العملية الإرشادية وإفشالها مثل: أ- المقاومة. ب- التحويل.

أ- المقاومة:

وهي قوة لا شعورية مضادة للعملية الإرشادية من جانب المسترشد تعرقل سير العمل الإرشادي. والهدف منها الحيلولة دون ظهور المواد المكبوتة إلى حيز الشعور ومقاومة التغير الذي يحدث نتيجة العملية الإرشادية وأسباب ذلك الآتي:

– كراهية بعض المسترشدين أن يكونوا مرضى نفسيين.

– وجود مكبوتات بغيضة أو مخجلة لا يريد أن يتحدث عنها المسترشد مثل خبرات جنسية ـ عدوان ضد الوالدين.

– وجود رغبة من المسترشد أن يظل يعاني لحصوله على مكاسب ثانوية.

مظاهر مقاومة الإرشاد:

– الصمت.

– توجيه أسئلة غير مناسبة للموضوع لتحويل الحديث.

– معارضة المرشد وعدم الموافقة على تفسيراته ومحاولة إِثباته أن المرشد مخطئ.

– اللجلجة وفلتات اللسان وتصحيح ما يقوله.

– الموافقة المفرطة على كل ما يقوله المرشد دون نقاش.

– التشكيك في قيمة العملية الإِرشادية وإِبراز نواحي القصور فيها وإِنكار الحاجة لها.

– تناسي مواعيد الإِرشاد والاعتذار عنها.

– التظاهر بالتشافي.

– منافسة المرشد في ميدان عمله وإِدعاء المعرفة.

– الاستدلال في موضوع واحد دون غيره واللف والدوران حوله والتهرب من الكلام عما سواه من الموضوعات.

تحليل المقاومة: يجب على المرشد مقاومة المقاومة بمجرد ظهورها وكسر حدتها وإِضعافها والقضاء عليها وذلك من خلال الآتي:

– لفت نظر المسترشد إِلى المقاومة وأسبابها ومظاهرها.

– توضيح وشرح ضررها وكيف أنها تحول دون الوصول إلى أسباب مشكلاته ومواجهة خبراته العنيفة وجهاً لوجه في مناخ دافئ فاهم متقبل.

– إفهام المسترشد أنه مازال رغم ظهور المقاومة مقبولاً، وأن المرشد يفهم هذه الأمور ولن تؤثر فيه ولا في العملية الإرشادية.

– قد يبذل المسترشد جهوداً لا شعورية في مقاومة تحليل المقاومة وهذه حالة جديدة من المقاومة، فالمسترشد قد يعتبر جهود المرشد لمقاومة مقاومته هجوم عليه يزيد من قلقه، وهذا يدعو إلى مزيد من المقاومة ـ وهنا يجب أن يُصر المرشد على الاستمرار في تحليل المقاومة والتغلب عليها.

ب) التحويل:

وهو التحويل الانفعالي أي (**تحويل المسترشد انفعالاته الخاصة بالآخرين وبلورتها على المرشد**) وهو نوعان.

التحويل الموجب: وهو التحويل الذي يتسم بالحب والإعجاب من جانب المسترشد تجاه المرشد وقد يأخذ شكل تحويل العلاقة الإرشادية إلى علاقة حب، ومثال ذلك: امرأة تعاني من مشكلات وعدم استقرار عاطفي وتتعلق بالمرشد؛ لأنها تفتقد إلى هذه العاطفة في حياتها.

التحويل السالب: هو التحويل الذي يتسم بالكراهية والنفور من المسترشد تجاه المرشد ويأخذ شكل العدوان ـ والمقاومة والتشهير بالمرشد وعدم التعاون، ومثال ذلك: شاب يعاني من تسلط والده عليه ويحس بالكره تجاه والده عند التحدث للمرشد يحول هذه المشاعر السلبية ويسقطها تجاه المرشد، لأنه الشخص المتاح.

الخصائص النفسية لبعض الشخصيات المضطربة والتي قد تطلب الإرشاد:

هناك بعض المسترشدين يعانون من علل واضطرابات في شخصيتهم تسبب الكثير من المشكلات الأسرية وزيادة الضغوط تزيد وتؤثر سلباً في هذه الشخصيات، وعند طلبهم للإرشاد فإنهم يمثلون مشكلة وصعوبة للمرشد ومن هذه الشخصيات:

١- الشخصية الساذجة: وتتصف بالآتي: الثقة الزائدة في الناس - الغفلة عما يدور حوله، فهو لا يتوقع السوء من أحد - التبعية للآخرين فكراً وسلوكاً - التسامح والعفو حتى مع من لا يستحق وهو ليس بدافع الدين والأجر بل جبله في الطبع سهولة التأثر بآراء الآخرين دون تمحيص، والتنازل عن رأيه ولو كان صحيحاً - المبالغة في الصراحة حتى في أموره الخاصة، ومن المشكلات التي تواجه هذه الشخصية: استغلاله مادياً ومعنوياً، استخفاف الناس به وانتقاص قدره واحتقاره الكآبة والإحباط إذا تضرر باستغلال الآخرين له - الشعور بالفشل - التورط في سلوكيات مشينة أو مخالفات بسبب رفقاء السوء.

٢- الشخصية المرتابة: من صفاتها تغليب سوء الظن في معظم الأوقات دون أن يكون هناك ما يدعمه من الواقع، وقد يزيد الظن إذا كان هناك ما يثيره ولو بشكل بسيط، بالإضافة إلي المبالغة في الحذر والحيطة - المبالغة في التأثر بانتقادات الآخرين وتضخيمها وتحميلها مالا تحتمل مع سرعة الرد - وإن لم يستطع الرد كتم الحقد ولا يحاول تناسيه وإنما يحتفظ به إلى ظرف مناسب - إسقاط هفواته على غيره - الإكثار من الجدل والنقاش والحوار ويقال عنه (رأسه ناشفة) - السعي إلى الزعامة - العناد - عدم الاعتراف بالجهل - المبالغة في التعرف على ما في نفوس الآخرين وما يخفونه وقد يتطفل على خصوصياتهم - الحرص على جميع الإدانات من أقوال وأفعال ومستندات التي تثقفه ضد خصومه - المبالغة في الصراحة والشدة - نادراً ما يميل للمزاح - القدرة على الإصغاء بقوة وتركيز والبحث عن معنى خفي في نفس المتحدث، من المشكلات التي تواجه هذه الشخصية: الخلافات الأسرية - القلق والتوتر بسبب الإفراط في الحذر - كثرة الخلافات مع الناس، وكثرة الخصوم والأعداء العزلة عن الناس بسبب عمق الفجوة في المشاعر بينه وبين الناس - زيادة الريبة تحت تأثير الضغوط.

٣- الشخصية القاسية العدوانية: غلبة قسوة القلب حتى مع من ينبغي معهم الرأفة كالوالدين والأولاد» غياب مشاعر التعاطف والحنان - الاستمتاع بممارسة القسوة - فهو يتلذذ بتعذيب الخدم - وتعذيب الأبناء وتحقير الناس والسخرية منهم ويحس بمتعة في ذلك لأنه دليل على السيطرة والقوة مثل: (قد تقوم أم بإحراق وكي ابنتها في ذراعها بحجة التربية)، بالإضافة إلى الميل

إلى استخدام التهديد في الخصومات ـ الصرامة في العقوبات بما يفوق الذنب ـ إكراه الآخرين على خدمة مصالحه ـ الولع بالخصومات والعناد مع الآخرين للشعور بلذة الانتصار والغلبة ـ شدة الثأر لنفسه والانتقام ـ الميل للكذب، ومثال ذلك: لاحظت الزوجة بعد عدة أشهر من زواجها أن زوجها لم يفصح لها عن أي مشاعر حب وهي تعلم أنه ليس خجولاً، فهو كثيراً ما يطلبها للفراش ويضاجعها دون مداعبة وإذا شعر منها بضعف في الاستجابة بادر بالشتم والسب والضرب وقد يحرمها من زيارة أهلها لمدة طويلة وكلما استلطفته زاد في غلظته.

٤- الشخصية المستسلمة: الميل إلى موافقة الآخرين ومسايرتهم على حساب وقته وحقوقه، ضعف القدرة على إبداء الرأي خصوصاً إذا كانت مخالفة لآراء الآخرين، بالإضافة إلى ضعف القدرة على إظهار المشاعر الداخلية (رضا ـ استياء ـ حب ـ كره ـ انزعاج). الحرص الزائد على مشاعر الآخرين ولو أدى إلى التنازل عن بعض الحقوق الشخصية ـ ضعف الحزم في اتخاذ القرارات في غير موضعه (الذلة).

٥- الشخصية المنطوية: تفضيل العزلة ـ برودة المشاعر حتى مع الأهل وليس بسبب القسوة ـ برودة الانفعالات النفسية ـ ضعف التأثير بالانتقاد والنصح ـ ضعف القدرة على التعبير عن المشاعر ـ تفضيل المجالات التي يغلب عليها الانفراد ـ ضعف التواصل اللغوي واللفظي ـ ضعف المبادرة ـ الإغراق في أحلام اليقظة، ومثال ذلك: شكت زوجه من طباع زوجها تقول: زوجي منطو على نفسه حتى في البيت يمكث في المجلس يقرأ الجرائد عدة ساعات لا يتكلم بكلمة لا أذكر أنه صارحني بالمحبة حتى لم يزرني بعد ولادتي بقيت عند أهلي فترة النفاس ولم يزرني سوى مرة واحدة، لم يسأل عن ابنته، يقضي وقته في البيت، ليس له أصدقاء حتى وليمة عقيقة ابنته أنا التي توليت إعدادها.

٦- الشخصية التجنبية: تجنب الاندماج مع الناس خوفاً من الانتقادات وهرباً من الإحراج «الخجل والارتباك» رغم الرغبة في المخالطة وعدم الاستمتاع بالوحدة (مقاومة بالشخصية المنطوية) الانزعاج الشديد والحساسية المفرطة من انتقادات الناس وتفسيرها أنها تدل على السخرية والكره

فتكاد تجرحه نسمات الريح ـ التحرز من المهام والأنشطة الاجتماعية وخصوصاً التي تتطلب المواجهة والمفاوضة، بالإضافة إلى المبالغة في احتقار النفس ـ التقوقع عن المبادرة ورفض الدخول في منافسات، ومثال ذلك: منيرة معلمة في المرحلة الثانوية شديدة الشعور بالحرج من أسئلة الطالبات وملحوظاتهن على طريقة تدريسها ـ قليلة الاختلاط بزميلاتها كثيرة الهرب من المسؤوليات اللاصفية. إذا حضرت لمواجهة حصتها شعرت بالارتباك الشديد وإذا أبدت الموجهة لها بعض الملحوظات تأثرت بشكل كبير ولمدة طويلة.

٧- **الشخصية الهستيرية**: الولع بجذب أنظار الناس، المبالغة في التعبير عن الانفعالات والمشاعر (الضحك ـ أو البكاء) باشتعال ظاهري وسريع الزوال المبالغة في إظهار النشاط ـ المبالغة في إقامة علاقات اجتماعية كثيرة ومتنوعة ولا سيما لذوي الجاه والسلطة من أجل الدخول تحت الأضواء. سطحية التفكير وضحالته والقابلية للإيحاء والتبعية بالأداء للآخرين ـ ضعف الهمة والتحمل وفقد الصبر والمثابرة ـ إنسان أناني ـ سطحية ـ تحب المظاهر وأن تكون محور الاهتمام ـ متقلبة انفعالياً تتأرجح بين الحماس الشديد لشيء ثم الفتور الشديد تجاه الشيء نفسه ـ وتكثر هذه الشخصية بين النساء، فهي تحاول أن تبدو فاتنة ولكنها حمقاء حسن الوجه هنا مصحوب بسوء الفعل ـ هي البهلوانة المتبرجة المزركشة التي تحاول أن تجذب أنظار الرجال بالقول والحركة وافتعال الإغراء بالحركة والصوت واللبس ـ الإسراف في تبذير المال، ومثال ذلك: هيفاء فتاة جميلة حريصة بشكل مبالغ فيه على أناقتها، ورشاقتها تتابع الموضات في الملابس والعطور.. إلخ. أرهقت أهلها بكثرة طلباتها ومشترياتها ـ كلما اجتمعت في مجلس تصدرت الحديث تتحدث عن العطور ـ والرجيم وكلما أنقصت من وزنها تتحدث عن أبطال المسلسلات ومواقع الإنترنت. قد تتبرع بمبلغ مالي ضخم ليس بحثاً عن الأجر والمثوبة، ولكن ليقال عنها كريمة.

٨- **الشخصية المعجبة بذاتها النرجسية**: يشعر بعظم أمره وشأنه ـ مبالغة في تلميع نفسه حتى في الملبس والمركب والمسكن يمدح نفسه بتكرار واستمتاع بمناسبة وبدون مناسبة ـ ويثني على أهله وأولاده وقبيلته وزوجته ـ مولع بالفخر ـ يستمتع بمدح الآخرين له ـ يكثر من لفت الأنظار له ـ

الإدعاء بأن لديه من الممتلكات والإنجازات شيء مميز ـ يتطلع للألقاب الفخمة المؤهلات والمناصب ـ تجذبه الوظائف ذات الوجاهة الاجتماعية ـ قد يمدح الآخرين من باب إعجابه بنفسه (كأن يقول أنا الذي أعطي هؤلاء الوجاهة، كما أنه يهتم كثيراً بالأفضلية والأسبقية (أنا أول من ...... عندي أفضل..... أكبر) يتبوأ صدر المجلس ويمسك بزمام الحديث ـ الكبر والتعالي ـ لا يعترف بخطئه يرى أن له على الناس مزية ـ يمقت من ينتقصه، ومن صفاته الأنانية: مصلحته دائماً أهم عنده من أي اعتبار ـ يستغل المواقف لحسابه ـ لا يتنازل عن حقوقه ـ يستخرج حقوقه عند غيره دون أن ينقص منها شيء ـ يحسد الناس ـ لا يشغله في العالم أمر مهم سوى نفسه ـ يساعد الناس ويبذل لهم ليس للأجر إنما ليقال عنه إنه جواد، أما أسرته فقد يقصر معهم ولا يلبي احتياجاتهم.

مثال: شاب طموح تزوج من فتاة جميلة متفوقة ذات نسب وشرف بعد الزواج بدأ يلاحظ أنانيتها ـ لا تتنازل عن شيء من مصالحها فيها غرور ولا سيما بجمالها ونسبها، ترى أنها تفضلت عليه بأن قبلته زوجاً لها وأحياناً تذكر له أسماء من تقدموا لها. وحاول الزوج توجيهها بالحكمة فلم تتغير ثم بدأ بالحزم والشدة فثارت ثائرتها عليه وعلى أهله وتركت البيت وإذ بأمها تنتصر لها وتقول (ألف واحد يتمنونكِ).

٩- الشخصية غير ناضجة انفعالياً: هي أقرب للشخصية الهستيرية، فهي تنفعل انفعالاً صارخاً في المواقف البسيطة حجم الانفعال لا يتلاءم مع حجم الموقف، يثور لأتفه الأسباب ويصرخ بشدة ويشد شعره ويشق ملابسه يقذف بالأشياء ويكسرها، يبكي ويهدأ ويندم ويعتذر، يصفه الناس بأنه طيب ولكن عصبي.

١٠- الشخصية الوسواسية: الإفراط في طلب الكمال والمثالية في الأمور والدقة والحرص على النظافة والصحة الشخصية ـ الحرص على مباشرة أموره بنفسه ـ إخضاع الآخرين إلى ما يراه صواباً ـ ضعف التكيف ـ التردد ـ الاهتمام بتفاصيل الأمور ـ التدقيق الشديد في النواحي المادية والمالية ـ الاحتياط الزائد.

مثال: هناء ربة بيت منظمة لبيتها تنظيماً دقيقاً وحريصة جداً على نظافة الأثاث حتى من

الغبار ـ كثيرة التغيير لملابس أطفالها ولا سيما إذا علمت أن أحداً سيزورها، أما إذا أرادت زيارة أهلها والمبيت عندهم فإنها تأخذ معها حقائب مليئة بالملابس ولا يهدأ بالها إلا إذا غسلت جميع الأواني ونشفتها ووضعتها في أماكنها واطمأنت على غلق الأبواب وتأكدت من عدم تسرب الغاز ـ وعندما يدعو زوجها أحداً إلى وليمة تتأهب قبلها بأيام بالاستعداد والحرص والتنظيم ـ كثيراً ما تشكو من القلق والأرق وتكثر من زيارة المستشفيات لإجراء الفحوصات خوفاً من الأمراض.

١١- الشخصية المتقلبة: سرعة تقلب المزاج (خلال دقائق وساعات وأيام) بين الرضا والغضب ـ سرعة الاستثارة الشديدة والقابلية للانفعال (كتحطيم الأثاث) خصوصاً إذا كان في الاستثارة ما يشعرها بالإهانة، الاندفاعية في التصرفات ولا سيما عند الغضب ـ محاولات إيذاء النفس (تناول أدوية بكميات ضارة ـ جرح الجسم) ضعف القدرة على الصبر ـ سيطرة الغيرة الشديدة ـ سرعة الملل وكثرة التذمر ـ كثرة الشكوى والحزن ـ المبالغة في مشاعر البغض والحب.

١٢- الشخصية ذات المقاومة والعدوان: عناد غير مباشر مثل (التناسي – يتعمد تأخير ما يطلب منه – يكثر التسويف – يتعمد إثارة غضب الآخرين بأساليب غير مباشرة). يميل إلى كثرة انقاد الآخرين ولومهم – يرى دائماً أنه على صواب ولم يقع منه أخطاء – يكثر من الشكوى والضجر – يميل للتشاؤم.

١٣- الشخصية الاعتمادية: يعتمد على شخصية أخرى أو شخصيات يستمد منها الدعاية والعطف ـ يميل إلى استدرار عطف الآخرين ـ لديه ضعف واضح في تحمل المسؤوليات ويريد من يتولى عنه أعباء ذلك ـ لديه ضعف في اتخاذ القرارات ـ لا يطمئن إذا تُرك وحده ـ يساير الآخرين ويتنازل لهم عن كل شيء ـ يكيف تصرفاته ورغباته لإرضاء من يعتمد عليهم، فهو إمعَّة معهم تابع لهم يميل إلى الشفقة واللطف مع الآخرين.

مثال: أحمد طالب جامعي ذكي لكن لا يزال عالة على من حوله حتى في توصيله للجامعة فهو لم يتعلم فن القيادة وإذا أراد شراء بعض الكتب لابد أن يصحبه زملاؤه، لم يسافر وحده ولا يثق أبوه به.

أخي المرشد في العملية الإرشادية أنت في حاجة إلى معرفة شخصية المسترشد لتفهم مشاعره وسلوكه وقيمة وميوله ورغباته لتساعده على تخطي أزمات حياته، لذلك فأنت في حاجة إلى .

* تأمل العوامل المؤثرة في تكوين شخصية المسترشد ومدى تأثيرها فيه سلباً أو إيجاباً : ـ العوامل الوراثية ـ التربية التي تلقاها ـ البيئة التي عاش فيها وما فيها من مؤثرات ـ الضغوط والعقبات .

* أنت في حاجة إلى تلمس حقيقة دوافع المسترشد الداخلية ومدى تأثيرها على سلوكه وتفكيره ومشاعره، ومدى تحقيقها لحاجاته النفسية والاجتماعية .

* أنت في حاجة إلي معرفة قدرته على تحمل الضغوط ومواجهة العقبات وهل لديه ردود خاطئة وسوء توافق ـ اعرف مدى لجوئه للحيل النفسية عند التعرض للضغوط ـ تأمل طريقة تفكيره ومحتوى التفكير وقناعاته وما في ذلك من خلل يترتب عليه سلوكات خاطئة .

* قد تجد نفسك بحاجة إلى الاستعانة بشيء من الخدمات النفسية المختصة فلا تتردد في ذلك وابحث عمن لديه خبرة جيدة في هذا المجال .

المراجع

١- ما تحت الأقنعة ـ أعرف شخصيتك وشخصية من تعرف د . محمد عبدالله الصغير .

٢- الطب النفسي الحديث، د . نظام أبو حجلة .

٣- الطب النفسي المعاصر، د . أحمد عكاشة .

٤- التوجيه والإرشاد النفسي، د . حامد زهران .

٥- الطب النفسي والحياة، د . حسان المالح .

السيرة الذاتية للأستاذ الدكتور /

- عمر بن عبدالرحمن المفدى
- بكالوريوس علم نفس / دراسات اجتماعية ـ كلية التربية ـ جامعة الملك سعود .
- ماجستير علم نفس الطفولة والمراهقة ـ قسم علم النفس التربوي ـ كلية التربية ـ جامعة ولاية متشجان ـ أمريكا .
- دكتوراه علم نفس النمو (جميع المراحل) ـ قسم علم النفس جامعة ولاية أوهايو ـ أمريكا .
- حاصل على درجة الأستاذية (بروفسور) في علم نفس النمو .
- يعمل حالياً رئيساً لقسم علم النفس بكلية التربية ـ جامعة الملك سعود بالرياض .
- ممارس للإرشاد النفسي .
- مستشار في عدد من الجهات الحكومية .

الخصائص النفسية والاجتماعية للمتزوجين حديثاً

إعداد

أ. د. عمر المفدى

مقدمة:

يُعدُّ الزواج من أكبر الأحداث في حياة الشباب، ولا يماثله من أحداث في هذه المرحلة سوى الحصول على عمل للمرة الأولى. وتأتي أهمية هذا الحدث من جوانب عدة منها:

- التطلع الشديد نحو تحقيقه والذي تمر عليه عدة سنوات قبل أن يتحقق.
- التغير الكبير بل الجذري في حياة الشخص وبرنامجه اليومي وعلاقاته الشخصية وأدواره الاجتماعية. ما يترتب على ذلك من إشباع لواحدة من أهم حاجات الإنسان الفطرية. كل هذه التغيرات ستنعكس على شخصية الفرد وحالته النفسية.
- إن هذا الحدث الاجتماعي وما يترتب عليه من تغيرات نفسية يترتب عليه جهد يبذله حديث الزواج للتكيف مع الوضع الجديد، شعروا بذلك أم لم يشعروا، وبقدر ما يكون هذا التكيف ناجحاً تكون الحياة الزوجية ناجحة بإذن الله.

وفي هذا الجزء سنتطرق لبعض الخصائص النفسية للمتزوجين حديثاً رجالاً ونساءً مما يساعد مقدمي الإرشاد على تقديم الإرشاد المناسب.

أولاً: خصائص تتعلق بمرحلة الشباب:

١- ذروة الدافعية الجنسية:

خصوصاً لدى الذكور (الإناث يتأخر ذلك لديهن إلى حدود سن الثلاثين) . هذه الشدة في الدافعية قد تؤثر في قرارات الشاب، فقد يتسرع في اتخاذ بعض القرارات مثل اختيار شريكة الحياة التي قد يعيد النظر فيها لاحقاً.

كما أن هذه الدافعية الجنسية العالية قد تؤثر في خيال الشاب حول الحياة الزوجية وطبيعتها فيصورها بصورة بعيدة عن الواقع تؤدي إلى اصطدام الشاب بالواقع. فمن الطريف أن أحد المتزوجين حديثاً يقول: « كنت قبل أن أتزوج عندما أزور أحد زملائي المتزوجين ويدخل البيت لإحضار الشاي أو القهوة ويتأخر قليلاً أعتقد أنه يقضي حاجته من أهله ».

أما الفتيات في السن بين الخامسة عشرة وأواخر العشرينيات من العمر فيتركز الجانب الجنسي لديهن على الجانب العاطفي الخيالي « الرومانسي » حيث تتخيل علاقة عاطفية مع فارس الأحلام، ولا يظهر واضحاً في تلك العلاقة الممارسة الجنسية الكاملة وإنما مجرد عناق وقبل وتبادل للمشاعر ونحو ذلك، هذه الفتاة قد تصدم كذلك عندما تجد أن الحياة الزوجية ليست بهذه الصورة.

هذه الصورة رغم شيوعها لدى الإناث بشكل خاص، إلا أنها توجد كذلك عند الذكور، ومما يرسخ هذه الصورة الخيالية لدى كثير من الشباب والشابات ما يعرض في وسائل الإعلام المختلفة من مسلسلات، أو ما ينشر من قصص.

٢- الاندفاعية والحماس:

يغلب على فئة الشباب السرعة في اتخاذ القرارات والحماس لتنفيذ ما قرروا عليه، هذه الخاصية تتطلب معالجتها عند تقديم الاستشارة، وذلك بالتركيز عليها في بداية تقديم الاستشارة خصوصاً عندما يلمح المرشد لدى طالب الاستشارة ميلاً لاتخاذ قرار ما غير مناسب كالطلاق.

٣- تقدير الزمن:

يميل الشباب إلى تقدير الزمن بشكل أطول مما تقدره الفئات العمرية الأكبر. فبينما يرى

شخصاً في الأربعين من عمره على سبيل المثال أن فترة أربعة أشهر ليست فترة طويلة لانتظار نتيجة ما ـ كالتوافق بين الزوجين ـ فإن الشاب قد يراها طويلة جداً. هذه الخاصية يمكن معالجتها بإعطاء أمثلة لحالات أخرى مشابهة (دون تحديد الهويات)، أو بإعطاء حلول مرحلية قريبة المدى، أي تجزئة الحل المقترح إلى مراحل.

٤- سرعة التكيف:

وذلك مقارنة بالفئات العمرية الأكبر سناً. وهذه خاصية إيجابية تخدم العملية الإرشادية لحديثي الزواج. فإعطاء بعض الوقت لتعايش الزوجين من المتوقع أن ينتهي إلى تكيفهما مع بعضهما ومع الوسط الجديد الذي يعيشان فيه. ففي إحدى الحالات التي أبدى الزوج فيها عدم رغبته في زوجته في الأسابيع التي تلت الزواج واقتراحه الطلاق كان مجرد تأجيل البت في الموضوع من قبل الأهل ومحاولة تأخير الزوج عن الإقدام على الطلاق (مع أخذ الاحتياط حتى لا يحدث حمل) لأقل من عام كفيلاً بتكون علاقة حميمة بينهما إلى درجة بكائه عليها عند دخولها المستشفي لأمر يسير.

ثانياً: خصائص تتعلق بالخبرة الجديدة

١- القلق:

رغم أن الزواج يقترن بالتشوق والفرح إلا أن الوضع النفسي للشاب والشابة حديثا الزواج يجمع مزيجاً من الفرح والقلق، فالشاب قلق على نجاحه في الحياة الزوجية ليس فيما يتعلق بمدى صواب قراره في الزواج، أو نجاحه في إدارة الحياة الزوجية فحسب، بل كذلك فيما يتعلق برجولته ونجاحه في الحياة الجنسية. في إحدى الحالات مر على الزوج أكثر من أسبوعين لا يستطيع المعاشرة

الزوجية رغم تعاون زوجته وتأكيد الفحص الطبي أنه سليم. وقد أرشده الأخصائى النفسي إلى تجاهل التفكير في الموضوع وستظهر الرغبة والقدرة بصورة تلقائية عندما يتحرر من القلق، وقد حدث ذلك بالفعل خلال أيام، واستمرت المعاشرة بعدها بصورة طبيعية. أما الفتاة فإن قلقها يتمثل في مدى نجاحها كربة بيت وفي قلق الانفصال عن أسرتها. فضلاً عن خوفها من بداية المعاشرة وما قد يكون لديها من تصورات مخيفة حولها.

ومن مصادر القلق كذلك لحديثي الزواج الالتزامات المالية التي على كاهله.

إن القلق حول هذه الجوانب بالنسبة للشاب والشابة سيلقي بظلاله على العلاقة بين الزوجين خصوصاً بعد زوال النشوة بالعلاقة الجديدة (شهر العسل). وقد تكون ردة فعل أحد الزوجين وسيلة للتخلص من هذا القلق هو في إنهاء العلاقة، ولكنه يدرك مدى الصعوبة في ذلك المتمثلة في الحرج الاجتماعي والتكاليف، وغير ذلك مما يولد لديه صراعاً نفسياً.

ولحل هذا الصراع تظهر التبريرات المختلفة مثل « ما حبيتها » أو « ما حبيته) أو تصيّد العيوب.

٢- التصورات المسبقة:

يدخل الشاب والشابة للحياة الزوجية وهما يحملان مجموعة من التصورات حول شريك الحياة الزوجية وطريقة التعامل مع كل منهما، وهذه التصورات تشكلت عبر فترة طويلة من خلال ما يشاهده الفرد حوله أو ما يسمع مما يقال من نصائح أو تعليقات حول الحياة الزوجية، كما أن المسلسلات التلفزيونية تساهم بشكل كبير في تشكيل تلك التصورات، وهذه التصورات بلا شك ستكون مختلفة عن الواقع، وبقدر درجة بعدها عن الواقع تكون الخلافات الزوجية والإحباط، ولعل من أكثر حالات الإحباط شيوعاً لدى الشباب الذكور هو مستوى الجمال المتوقع من الزوجة إذ إن

الصورة الذهنية لديهم متأثرة بما يشاهده من النماذج التي تعرض على الشاشات أو على أغلفة المجلات. أما الفتيات فإن أغلب الإحباط لديهن يأتي من تصور العلاقة الزوجية الخالي من الخلافات التي ليس فيها إلا تبادل الحب والغرام وإمضاء الوقت في تمشيات أو سهرات.

إنه ليس من السهل تغيير تلك التصورات في وقت قصير، ولكن لوحظ أن محاولة تصحيح تلك التصورات يكون أسهل قبل الزواج منه بعد الزواج، لأن الإقدام على الزواج والفرد متهيئ أسهل من التهيئة بعد الزواج. ومن هنا تأتي أهمية عقد الدورات للمقبلين على الزواج من شباب وشابات.

ومما يخفف حدة الإحباط ويعالج الوضع إرشاد الزوجين إلى عدم الاستغراق في مشاغل الحياة وانشغال الزوج مع أصدقائه والزوجة مع معارفها إلى الدرجة التي لا يجدان فيها بعض «الرومانسية» التي كانا يتصورانها. ومن تلك الحلول على سبيل المثال لا الحصر اقتراح تخصيص بعض الأوقات في الأسبوع (وضع برنامج محدد) لإمضاء بعض الأوقات في أنشطة تشبع هذا الجانب كالتمشيات أو العشاء في المطاعم ونحو ذلك، على أن يتضمن ذلك المقترح نوعاً من التدريب على كيفية إمضاء تلك الأوقات، بحيث لا تكون امتداداً لمناقشة المشكلات المنزلية وما شابهها.

كما يحسن من المرشد مناقشة بعض المعتقدات حول المعاملة المثلى مع الزوج والزوجة ومناقشة ما قد يكون فيها من مغالطات من مثل: «وجوب التعامل مع الزوجة بالشدة من البداية لإظهار الرجولة» «عدم إعطاء وجه للزوج حتى لا يتعود» وغيرها من المفاهيم الخاطئة.

٣- الخبرات السابقة :

هناك فئة من الشباب خصوصاً الذكور المتزوجين حديثاً لهم للأسف خبرات سابقة بطرق غير شرعية مع الجنس الآخر، هذه الخبرات قد تكون مقتصرة على مجرد المحادثات الهاتفية (يغلب في فئة الإناث)، وقد يكون الأمر أسوأ من ذلك سواء داخل المملكة وخارجها .

هذه الخبرات من المتوقع أن تؤثر سلباً على الحياة الزوجية وذلك للميل اللاشعوري للمقارنة بين تلك العلاقات والعلاقة بين الزوج أو الزوجة وطريقة تعاملها، والمشكلة أن المقارنة غير منصفة، لأن تلك العلاقات يغلب عليها غير الواقعية وفيها كثير من المجاملة والتصنع، فضلاً عن محدودية تلك العلاقات، إذ تكون لقاءات قصيرة وليست معايشة مستديمة كالحياة الزوجية .

هذه المشكلات يحسن أن يتلمسها المرشد ـ رغم حساسيتها ـ لأنها قد تكون خلف بعض المشكلات الأسرية للمتزوجين حديثاً .

٤- التكيف مع الوسط الاجتماعي الجديد :

من الخصائص المرتبطة بالمتزوجين حديثاً أنهم يواجهون تغيراً في علاقاتهم الاجتماعية، إذ سيتعاملون مع أفراد بل أسر جديدة، وحديث الزواج يدور على نوع واحد من العلاقات وهي العلاقة مع والديه وأخوته، ومما لا شك فيه أن طبيعة علاقته بهم وطريقة التعامل معهم تختلف عن العلاقات مع الأوساط الجديدة . بل إن الأمر يتطلب التوفيق بين مواقف قد تكون متباينة بين بعضهم مثل الزوجة والأم، أو أهل الزوج وأهل الزوجة .

إن الشاب أو الشابة في مثل هذه المواقف تنقصهم الخبرة وقد يجدون أنفسهم في صراع حول تحقيق رغبات الأهل أو رغبات أهل الزوج أو الزوجة .

وميل المتزوج حديثاً لأحد الطرفين والتأثر بما يقولان سيعتمد بالدرجة الأولى على مستوى العلاقة بالأهل قبل الزواج.

ولعل من الأمور التي يحسن بالمرشد تناولها مع المسترشد حول بعض المشكلات الزوجية لحديثي الزواج هو كيفية التعامل مع الأطراف المتعددة. وقد يتضمن ذلك تدريباً على عدم التأثر بأقوال أحد الطرفين دون التحقق من حقيقة الموقف.

وللتوسع في بعض النقاط السابقة يرجع للكتب التالية:

١- علم نفس المراحل العمرية «النمو من الحمل إلى الشيخوخة والهرم» د. عمر بن عبدالرحمن المفدى. الطبعة الثانية ١٤٢٣هـ.

٢- نمو الإنسان من مرحلة الجنين إلى مرحلة المسنين، د. آمال صادق ود. فؤاد أبو حطب، ١٩٩٣م.

السيرة الذاتية للدكتورة/

- أسماء بنت عبدالعزيز بن محمد الحسين.
- دكتوراه الفلسفة في التربية تخصص: علم النفس من كلية التربية للبنات بالرياض.
- ماجستير الآداب في علم النفس من جامعة الملك سعود.
- بكالوريوس علم النفس ـ جامعة الملك سعود.
- مسؤولة الأنشطة الثقافية التابعة لجامعة الملك سعود للأعوام ١٤١٣-١٤١٧هـ.
- مشاركة ضمن لجنة تأليف المناهج بتعليم البنات.
- مستشارة نفسية وتربوية بالوكالة المساعدة للشؤون التعليمية.
- العمل في إدارة الإرشاد والتوجيه النفسي بكلية التربية لعام ١٤٢٤هـ.
- عمل دورات عن: الاسترخاء، مهارات التوافق الزواجي، اكتشاف الذات وتحقيق الأهداف، التربية الفعالة، مواجهة العنف الأسري. فن التعامل مع الكبار، مهارات التوافق الزواجي.
- المشاركة في عدد من المحاضرات الثقافية والتربوية والنفسية.
- الكتابة في عدد من الصحف والمجلات مثل: مجلة الأسرة، البنات، الجزيرة، المسائية.
- تقديم الاستشارات النفسية عبر الإنترنت في موقع «لها أون لاين»، وعبر عدد من العيادات النفسية المتخصصة.
- أهم المؤلفات: المدخل الميسر إلى الصحة النفسية والعلاج النفسي، الاسترخاء فن للتعايش ووسيلة علاج، المرشد المبين فيما يهم المقدمين على الزواج والمتزوجين.

الخصائص النفسية والاجتماعية للمتزوجين حديثاً

إعداد

د . أسماء الحسين

المقدمة :

الحمد لله رب العالمين الذي خلق الناس من نفس واحدة وخلق منها زوجها ليسكن إليها وجعل بينهما مودة ورحمة . والصلاة والسلام على إمام الهدى نبينا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعه، وبعد :

فيدخل كل طرف من طرفي الحياة الزوجية إليها وفي ذهنه الكثير من التوقعات والمخاوف والحذر أيضاً .

فكل منهما يتوقع من الآخر توفير سبل السعادة له، وتحقيق أكبر قدر من الراحة له، ويتوقع العيش الهانئ، والعش السعيد، وهناك من يتوقع بعض العقبات الطبيعية، وظهور المشكلات الطارئة، وتتسلل المخاوف إلى أذهان البعض من الفشل أو عدم القدرة على فهم الشريك أو احتوائه أو ظهور عقبات ومشكلات غير متوقعة .

ويظل الحذر قائماً، فكل من الزوجين يخشى أن يُظهر سلوكاً ما خاطئاً أو غير موافق . ويترقب ردة فعل الآخر، ويحذر غضبه أو أي سلوك غير متوقع منه .

كذلك يدخل كل طرف وفي ذهنه تصور ما عن الحياة الزوجية ربما حمل هذا التصور كثيراً من المبالغات أو بعض الخيال . وهناك من يضع تصوراً مسبقاً بناءً على قراءاته أو ثقافته الخاصة أو معرفته بأحوال من حوله أو الآخرين، وهناك من يحتفظ بنصائح غيره والمعلومات التي أخذها عن الآخرين

أو من خلال تجاربهم الخاصة. وهناك من يجهل المعنى الحقيقي للزواج أو للعلاقة الزوجية بالإضافة إلى تباين الهدف من الزواج لدى البعض، ولا سيما لدى الفتيات.

بناءً على ذلك فردة الفعل الأولى تجاه أي حدث أو طارئ قد تأتي مبالغاً فيها. أو غير متلائمة مع الموقف. لأن الحياة الزوجية موقف مستقل قد تؤثر فيه بإيجابية أو سلبية العوامل الخارجية وخبرات الآخرين، ولكنه على كل حال يظل موقفاً خاصاً لا يدركه بتعايشه تماماً إلا الطرفين المعنيين به (الزوج والزوجة).

وفي الحياة الزوجية الجديدة قد يستنكر أحد الطرفين على الآخر سلوكاً ما. وربما وصل الموقف لدرجة الصدمة له، ولا نستغرب هذا الأمر في ظل عدم المعرفة الكافية بالطبيعة الإنسانية أولاً، ثم بالهدف الحقيقي من الزواج، وطبيعة الحياة الزوجية، وبطبيعة الشريك على كل حال، وبالتربية الفعالة أو تقويم السلوك الشخصي لكل زوج ومعرفة مطالبة ورغباته واحتياجاته، ويتسم سلوك الزوجين أو أحدهما عادة بالعجلة والاندفاع كذلك.

كما أن القلق هو السمة الظاهرة في الفترة الأولى للزواج وتتفاوت درجاته بين فرد وآخر أو بين زوجين وغيرهما، وعادة يعطي الزوجان أذناً مرهفة لكل ما يقال من نصائح عن الحياة الزوجية من قبل الآخرين. ومن الأمثلة والشواهد في هذا الأمر:

هو سماع أحد المقبلين على الزواج نصيحة زميل له إذ يقول له: «المرأة كالطفل عندما تعطيها اهتماماً أو مجالاً له لا تحترمك أبداً»!. الأمر الذي جعل هذا الزوج يدخل إلى حياته الزوجية وهو لا يتبسَّم إلا نادراً وفي عجالة ولشيء مهم جداً، وحديثه قليل ومختصر مع زوجته، مما أدى إلى وضع الحواجز بينه وبينها، وجعلها تمل من حياتها معه.

ومن الشواهد على العجلة وعدم تفهم ما يعنيه أو يقوله الآخر قصة إحدى الزوجات التي استقبلت خبر وفاة أحد المسؤولين في دائرة عمل زوجها وأحد أصدقائه وزملائه المقربين وكان طيب

الخلق متعاوناً استقبلته الزوجة بالقول: رحمه الله هكذا الدنيا لا يُغادر إلا الطيب. وما إن سمع عبارتها حتى ثار وغضب وتشاجر مع زوجته، حيث ظن أنها تريد أن توصل إليه فكرة أنه غير طيب وأن الطيب هو من يموت ولا يبقى طويلاً، ودخلت زوجته في حرج شديد وشجار طويل ريثما تفهم الموقف واقتنع بما تقوله أو تقصده الزوجة حقاً (التصرف السليم المنطقي هو عزل النفس عن المدركات أو الرسائل التي نتلقاها من الآخرين، وكان من الممكن لهذا الزوج ألا يعمم على نفسه ومن ثمَّ لا يغضب وبإمكانه أن يشرح لزوجته مدى صحة الفكرة، وأن الموت مصير الناس جميعاً الطيب وغير الطيب).

وقبل تقديم الخدمة الإرشادية للمسترشدين من قِبَل المرشد يُحسن الالمام ببعض الخصائص الاجتماعية والنفسية عن المتزوجين حديثاً لتسهل عملية المرشد حين تعامله مع المسترشد حديثي الزواج وبخاصة أن نسبتهم من المسترشدين ليست بالقليلة.

أولاً: معرفة الطبيعة الإنسانية

من المهم جداً أن يعرف المرشد الطبيعة الإنسانية أولاً والتي يمكن حصرها في التالي:

١- إن الإنسان خلق عجولاً. ودليله قوله تعالى: ﴿ **وَيَدْعُ الإنسَانُ بِالشَّرِّ دُعَاءَهُ بِالْخَيْرِ وَكَانَ الإنسَانُ عَجُولاً** ﴾١١: الإسراء.

٢- حب الخير وأنه متأصل في الإنسان. ودليل ذلك قوله تعالى: ﴿ **وَإِنَّهُ لِحُبِّ الْخَيْرِ لَشَدِيدٌ** ﴾٨: العاديات.

٣- حب الشهوات. ودليل ذلك قوله تعالى: ﴿ **زُيِّنَ لِلنَّاسِ حُبُّ الشَّهَوَاتِ مِنَ النِّسَاءِ وَالْبَنِينَ وَالْقَنَاطِيرِ الْمُقَنطَرَةِ مِنَ الذَّهَبِ وَالْفِضَّةِ وَالْخَيْلِ الْمُسَوَّمَةِ وَالأَنْعَامِ وَالْحَرْثِ** ﴾ ١٤: آل عمران.

٤- النسيان: وهو من طبع الإنسان ويدخل في حدوثه عديد من العوامل الطبيعية والنفسية وعامل

الحب الشديد أو الكره الشديد، وضغوط الحياة وكثرة الأعباء والواجبات وتواتر الأحداث والخبرات.

٥- العرضة للخطأ ودليله قوله صلى الله عليه وسلم: **(كل ابن آدم خطَّاء وخير الخطَّائين التوابون)** رواه الترمذي وحسنه الألباني.

٦- حب الرفق والسهل من الأمور، ودليله قوله تعالى: ﴿**وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ**﴾ ١٥٩: آل عمران.

ويقول الرسول صلى الله عليه وسلم في حديث صحيح: **(مهلاً يا عائشة عليك بالرِّفق وإياك والعنف والفُحش)** رواه البخاري.

ثانياً: معرفة الهدف من الزواج:

ما الهدف من الزواج؟

أن يضع أمامه عدة أهداف ويقيسها على شخصية المسترشد أو أحد طرفي الزواج في مجال الزواج. وفي العادة الأهداف المتفق عليها من الزواج تكمن في:

١- طاعة الله تعالى الذي حلل الزواج وشرعه وجعل الثواب في القيام بحقوق الزواج وواجباته.

٢- إشباع الحاجة الفطرية الغريزية والتحصين وعفاف النفس بما أحل الله تعالى.

٣- السكن النفسي والمادي.

٤- إنجاب الأولاد الذين يؤمل فيهم الصلاح بإذن الله تعالى وما يعود به ذلك على الأهل بالخير حتى بعد وفاتهم.

وبالنسبة للمرأة مراعاة الرجل للمرأة وإعالتها والاهتمام بقضاء حاجاتها ومصالحها في إطار شرعي منظم وبما أودعه الله تعالى من عاطفة المودة والرحمة.

أما الأهداف الخاصة أو التي تتعلق بالبعض دون الآخر من الزواج، فمن أمثلتها:

- الكفاية المالية والغنى كأن تتزوج المرأة رجلاً لغناه ومركزه المالي والاجتماعي أو يتزوج الرجل المرأة للسبب نفسه دون اهتمام بالأسباب والظروف الأخرى.
- عامل القرابة بين الزوجين، كمن يتزوج للعادات والتقاليد، أو تقديراً لقريب ما كالعم أو الخال مثلاً:
- عامل الجمال بالنسبة للمرأة. كمن يتزوج لجمال المرأة دون مراعاة لحسبها أو نسبها أو مستوى تدينها، إلخ.
- عامل الحسب، كذلك ويكون الزواج في أهم أهدافه الحصول على نسب عائلة ما، دون النظر أو إعطاء أهمية للعوامل الأخرى.
- بعض الرجال قد يتزوج امرأة ما من عائلة متواضعة أو لديها ظروف ما بهدف التأكد من سلامة الإنجاب، حيث قد يتعرض بعض الرجال لحوادث معينة فيشك في مقدرته على الإنجاب ويبحث عن امرأة لها ظروف للارتباط بها.
- وكذلك هناك من ترضى بالزواج من شخص لديه ظروف ما بسب كبر سنها أو الهروب من المسؤوليات ومواقف الإحباط التي قد تتعرض لها في بيت أهلها أو أسرتها الأولى.
- وهناك من يتزوج مقاضاة لرجل يطلب منه مبلغاً كبيراً أو حقاً من الحقوق المادية أو المعنوية وهكذا.

وكلما كان الهدف من الزواج منطقياً وله صفة التأبيد أو الاستمرارية نتوقع للحياة المزيد من الاستمرار والقليل من المشكلات أو المهددات بعد إرادة الله. وكذلك العكس فكلما كان الهدف من الزواج مؤقتاً أو غير منطقي أو لنزوات عابرة فلا عجب أن يتعرض للزوابع والعواصف في أول مناسبة أو طارئة.

ثالثاً : معرفة طبيعة الحياة الزوجية:

الحقيقة أن كثيراً من النساء تنقصها المعرفة الكافية والواقعية للحياة الزوجية فعلى سبيل المثال: وجد أن الصورة التي تكونها البنات عن الحياة الزوجية في أغلبها صورة مثالية أو خيالية يكتنفها العديد من الأحلام الوردية. أكثر من كونها حياة واقعية ومعقولة أو طبيعية، وبالمقابل هناك من تدخل الحياة الزوجية متوجسة ولديها الكثير من الحذر والخوف وسوء الظن، أو المعلومات المغلوطة تماماً عن الواقع ومن ذلك الاعتقاد بأن الحياة الزوجية حب متأجج وهيام مستمر، أو نزهات وتنقل أو سرور دائم وسعادة سرمدية، أو بالمقابل حرب لابد فيها من الانتصار الشخصي.

ومن هنا فمن الضروري وضع الحياة الزوجية وفق الواقع والمعتاد اتفاقاً مع طبيعة الحياة بالأساس التي لا يدوم فيها حال أو التي تكون عرضة للتقلب والأحداث المتنوعة.

فالكل يتمنى السعادة والحب والراحة والبهجة والسرور المستمر، ولكن ذلك يتوقف بعد الله على عزيمة وتضحية ودور كل طرف في الحياة الزوجية وكذلك على حبه وتفهمه، وسعة صدره أو طول باله. فالمشكلات موجودة واختلاف وجهات النظر شيء طبيعي، ولكن المهم المهارة في احتواء المشكلات وعدم تكبير التوافه، والاتفاق على أسس التقدير والاحترام، والاعتراف بالحقوق والواجبات ومكانة ودور كل طرف في الحياة الزوجية، وكذلك احتساب ما يطرأ من مشقة وعناء وما يستلزمه من صبر وتضحية عند الله تعالى.

رابعاً : معرفة طبيعة الرجل وطبيعة المرأة:

من المهم جداً التعرف على طبيعة الجنس الآخر لسهولة التكيف والتوافق معه في الحياة الزوجية.

ويمكننا القول بالتالي:

إن الرجل خلق في الأصل من تراب، وخلقت المرأة في الأصل من إنسان مزيج منهما ثم جاء خلق الإنسان بعد ذلك، ومن هنا فالرجل أصل المرأة ووطنها الذي تنتمي له وتعود إليه، بينما المرأة بالنسبة للرجل هي سكنه وأُنسه (ومن هنا فربما كانت المرأة أكثر التحاماً وعاطفة وتعلقاً وحميمية من الرجل؛ لأن الوطن من الصعب تغييره أو الاستغناء عنه، بينما السكن ليس من المستحيلات استبداله متى ما استدعت الظروف).

وعلاقة الرجل بالمرأة علاقة مكملة وعلاقة حاجة، ولو تأملنا الحياة لوجدنا الكثير من المتناقضات المتكاملات معاً:

- الليل والنهار.
- القطب السالب والقطب الموجب.
- الشتاء والصيف.
- الصمت والكلام.
- الشمس والظلال.
- العقل والعاطفة.

- وبحسب طبيعة كل من الرجل والمرأة فهناك فروق بينهما على المستوى العقلي والنفسي والجسمي.
- ووفقاً للواقع فإن الرجل له القدرة على القوامة، ومن ذلك القدرة على اتخاذ القرار والقدرة على السيطرة (والقدرة لا تعني التنفيذ على كل حال، فقط إذا لزم الأمر).
- القدرة على التحكم بالمشاعر، والقدرة على الاحتفاظ بالأسرار (حتى أنني لأشبه بعض الرجال بالصندوق الأسود للطائرة، لا يعرف ما بداخله إلا بعد حدوث المصيبة الكبيرة أو الحادثة غير

العادية وقد لا يكتشف ما بداخله طوال حياته) فلا عجب فالرجل لديه قدرة تحمل أكثر من المرأة في كثير من الأمور، وكذلك قدرته على الكتمان أكثر من المرأة، وهناك فروق فردية في ذلك عموماً .

- الرجل محكوم بعد الله تعالى بصفتين متناقضتين هما (العقل والغريزة) ولهذا فإشباع غريزة الجنس لا تعني على كل حال الحب أو المودة العاطفية، بل هي حاجة حيوية يؤدي الحب أو المودة دوراً في تأججها، ولكنها لا تقتصر عليه .

- وهي حاجة تتطلب الإشباع (كالحاجة للطعام والشراب) وتصريفهما بالأمور المشروعة (ولهذا كان ثواب المؤمن الذي يغض بصره إلا عن الحلال يوم القيامة حور عين وليس حورية واحدة فقط) .

- وكما أن المرأة بحاجة إلى قوة وحماية خلاف ما جبلت عليه ولمن يشعرها بقيمتها أو أهمية دورها في الحياة، فالرجل بحاجة إلى حنان وأنوثة، وسكن آمن (امتداداً للرعاية الأموية في صغره) وهو في ذلك كالطفل الصغير في كنف أمه تماماً .

- والرجل في معترك الحياة أكثر واقعية وحزماً ومواجهة للأحداث، بينما المرأة عادة أكثر عاطفة ورقة (وقد شبهت المرأة بالقارورة لسهولة خدشها أو تأثرها) كما أنها أكثر خيالاً وأكثر تكلفاً ومبالغة في رؤية أو معالجة بعض الأمور (ولهذا السبب فشهادة المرأة الواحدة لا تكفي عند التقدم للشهادة) .

- والرجل أكثر صراحة عادة وهو يتجه للنتائج مباشرة بخلاف المرأة التي تمهد وتبرر وتمنطق الأشياء والأفكار قبل الدخول فيها أو عرضها .

- وهي أكثر اهتماماً من الرجل بالتفاصيل .

- وهي أكثر انغماساً في الحياة الزوجية من الرجل، والرجل كل اهتمامها ومحور تفكيرها وربما

حديثها، بينما البيت بالنسبة للرجل يمثل شيئاً كبيراً من اهتمامه ولكن ليس كل حياته، وسعادته تتأثر بنواحٍ غير أسرية أو لا تقتصر على الحياة الأسرية فقط.

- وهناك فروق بين الرجل والمرأة في النمو اللغوي، فالرجال بطبعهم مهيئين للقوة أو العمل الجسماني وللاستقلال الذاتي عموماً، بينما خلقت النساء مهيئات للمودة والتعبير عن المشاعر.

- والمرأة تجد سرورها في الإطراء وإطراء الزوج لها له وَقْعٌ شديد في نفسها، حتى لو جاء الإطراء أثناء الغضب، أو في أي مرحلة عمرية من حياتها، والرجل أجرأ في الحديث، وحتى في السلوك من المرأة. (ولهذا يستنكر الرجل على المرأة محاكاته في هذا الأسلوب غالباً) والمرأة سريعة التأثر بالأحداث وسريعة التقلب في المزاج ويحكمها بعد الله ظروف التكوين والتنشئة، فهي تمر بفترة الدورة الشهرية، والنفاس بعد الولادة وهي حالات لها خصائصها واعتباراتها وانعكاساتها.

- وكذلك تتأثر بالتربية وبما فطرها الله تعالى عليه من الحياء، وبالشؤون الداخلية.

- وسلاح المرأة في الغالب دموعها ولسانها وهي عادة تذكر جيداً ما لها من حقوق أو وعود وتنسى ما عليها من بعض الحقوق أو الواجبات، إلاَّ من رحم الله، (لهذا فكثير من النساء يكفرن بالعشير)، كما أنه من الصعب عليها نسيان ثناء أو إطراء زوجها غيرها من النساء وهو مما يثير الغيرة في نفسها بشدة عادة.

- والمرأة أثناء الغضب تخرج كل ما لديها من كلام أو عتاب حتى لا يظل بنفسها من الكلام إلا القليل، فهي تنفس في الغالب عن مشاعرها أو خاطرها أو كرامتها المجروحة، بينما يفضل الرجال أو أغلبهم الصمت لاستيعاب ما يحدث على الكلام، وهناك من يعبر عن الكلام بالسلوك أو الكلام القوي المختصر.

- والمرأة لا تحب الأمور التي تفرض عليها عادة دون شرح أو تبرير أو منطقية، وهناك من تظن أن النقد الموجه لها تجاه أي أمر المقصود به نفسها، ولهذا فمن الصعب على المرأة أن تتقبل النقد أياً كان وإن تقبلته فعلى مضض.
- وكما أن هناك فروقاً بين المرأة والرجل في الطباع فلا شك أنهما يشتركان في عدد من الأمور وأهمها أن كل فرد يحب من يقدر نفسه، ويشعره بأهميته ومكانته ويبادله الاحترام والتقدير.

خامساً: السلوك الشخصي للزوج واحتياجاته ومطالبه الخاصة:

لكل منا سلوكه الشخصي أو بصمته الخاصة المميزة التي تميزه عن غيره عادة وهذه البصمة يؤدي فيها العامل الوراثي والبيئي دوراً كبيراً بعد إرادة الله تعالى، فالإنسان يرث من ذويه بعض السمات الشخصية كالانبساط أو الانطواء، أو سرعة التقلُّب في المزاج أو سمة الوساوس أو القلق أو الهدوء أو الاتزان وغيرها.

ويتمثل الدور البيئي فيما يتلقاه الإنسان من والديه من تربية وعادات وتقاليد، وكذلك من مجتمعه المحيط، وما يُساهم فيه من علم واطلاع وخبرة وتجارب.

وللدين أو التدين دور كبير بفضل الله في تهذيب سلوك صاحبه وتنويره وتبصيره لكل ما فيه خير وسعادة وما يعود عليه بالسلامة والحب والنجاة.

وعندما يكون طرفا الحياة الزوجية على دين وخلق فإن نسبة نجاحهما وتخطيهما الصعاب تكون كبيرة. وحتى أثناء وقوع بعض المشكلات الطبيعية على كل حال، فهما سرعان ما يتجاوزانها، ويتغلبا عليها ليعود لهما صفو الحياة من جديد.

كذلك مهم جداً من أجل تحقيق أكبر قدر من الإيجابية في الحياة الزوجية ولا سيما لدى حديثي العهد بالزواج، فيما يتعلق بهذا الجانب معرفة احتياجات ومطالب ورغبات الطرف الآخر أي يعرف كلا منهما رغبات ومطالب الآخر حتى يكون هذا العطاء متفقاً واحتياجاته ومطالبه، فيكون أجدى وأوقع في النفس من عطاء لا يحتاج إليه ولا يتقبله أو يجامل فيه، والمجاملة في الزواج على حساب المشاعر أو الراحة عامل سلبي يُساعد على وضع فجوة بين الطرفين قد تزيد مع الأيام أو تختصر عملية الاستمرار بعد إرادة الله.

وكذلك تحميل الزوج أو الزوجة مالا يطيق صنعه، وعدم تقبله كما هو في الحدود الطبيعية.

وكثيراً ما يبذل أحد الزوجين مجهودات كبيرة في عمل من الأعمال حتى لو كانت أسرية على حساب الأعمال أو على الأمور الأخرى الأهم.

على سبيل المثال والشاهد:

هناك زوجة تتسم بسمة الاعتناء بالنظافة المكانية لدرجة كبيرة وربما مبالغ فيها وكل من يعرف هذه المرأة يُعجب أيما إعجاب بنظافتها بمنزلها وعنايتها الدقيقة بالأشياء التي تقتنيها وفي تنظيمها للأدوات والأثاث داخل المنزل. وهمها أو شغلها الشاغل هو عملية التنظيف والتلميع والترتيب.. إلخ.. حتى تفاجأت ذات يوم بتطليق زوجها لها وزواجه من أخرى. الأمر الذي ذُهلت له وصعقت منه هي وكل من يعرف هذه المرأة.

عندما سأل أحد المقربين بل واستنكر على هذا الزوج ما فعله ساعد في ذلك إلحاح واستنكار زوجته بدورها التي قامت بلوم ذاك الزوج، وطلبت منه إعطائه تفسيراً لما يحدث في حق زوجته التي كما تقول ويقول الآخرين: **لا أنظف منها ولا أحرص منها في الاعتناء بمظهرها وأناقته.**

أجاب الرجل الزوج بحرقة شديدة:

نعم هي نظيفة جداً، ومن كثرة نظافتها بل وحرصها على النظافة طلقتها!.

وتساءل الآخر مستنكراً عليه هذا الرد وهذا السلوك بشدة كيف ولماذا؟

فأجاب الزوج بحرقة شديدة:

لا تتعجب، فاهتمامها المبالغ فيه بالنظافة طغى بدرجة شديدة على اهتمامها بمشاعري وراحتي واحتياجاتي الخاصة، بل كثيراً ما كانت تحاصرني في العديد من سلوكاتي وتصرفاتي الأمر الذي أفقدها احترامي بل وأفقدني احترامها أو الصبر عليها بسبب هذه النظافة. لقد أحسست بأنني داخل سجن حتى لو كان سجناً نظيفاً ملمعاً إلا أنه سجن على كل حال يحد من الحرية في أقرب وأهم مكان يفترض أنه يمنحها في حياة الإنسان.

- ومن الشواهد كذلك في هذا الأمر، ما قامت به زوجة أحدهم من عناية شديدة وحرص واهتمام بالغ بأهل زوجها، الأمر الذي جاء على حساب راحة زوجها وميزانيته.

فالزوجة تظن أن في استقبال أهل زوجها في كل يوم وشراء الأكل أو متطلبات إعداده لهم ما يدخل السرور على قلب زوجها، فكان الأمر عامل ضيق لهذا الزوج الدارس لمرحلة الماجستير، والذي لا يجد مكاناً هادئاً يواصل فيه بحثه ودراسته أو يقوم بعمل واجباته البحثية من كثرة الضيوف من أهله وأقاربه وأطفالهم وكثرة المشاوير العائلية أو الذهاب لأماكن الترويح والنزهات.

- وهناك من تدخل المطبخ الساعات الطوال فلا تعرف من الحياة الزوجية إلا لغة الطعام وطريقة

إعداده. وأصبح محور حديثها واهتمامها، وكلما جلست مع زوجها المحب للثقافة والقراءة والاطلاع للحديث أو الترويح عنه تبث قناة الطبخ والإعداد له في ذهنها، وفي تأملها وأثناء شرودها فحديث نفسها عن محلات جديدة لديها عروض خاصة لبيع أدوات الأكل أو الطعام، وهو ما يكشفه سؤالها المفاجئ لزوجها: هل توصلني هذا المساء لشراء مقلاة طبخ جديدة من المعرض الفلاني قبل انتهاء العرض؟! كما أن رائحتها بدأت تصطبغ برائحة الثوم والبصل والزيت المحروق!

- ومن الأشياء المهمة التي يجب التأكيد عليها هو أن على كل زوج فهم نفسية الطرف الآخر أو فهم شخصيته الخاصة، فالزوج الذي يتسم بالعصبية، على الزوجة معالجة الأمور معه بحكمة وروية وعدم مجادلته ولا سيما أثناء غضبه، كذلك المرأة التي تمر بظروف ما طارئة كفترة الدورة الشهرية أو بداية الحمل وغيرها، على الرجل مراعاة هذا الأمر. ومعالجة الأمور بحكمة وروية.

- ومن الشواهد في هذا الأمر أن أحد الأزواج الذي يتسم بالعصبية وحدة الطبع دخل ذات يوم على زوجته وقد تعرض لموقف خارجي أثار الغضب في نفسه، فسألته زوجته مبتسمة بسخرية:

أيها الأعمى ألا تراني فتسلم علي؟

فما أن سمعها الزوج حتى أنزل عقاله من على رأسه وقذفها به وربما لو كان معه أثقل أو أخطر من هذا العقال لضربها به.

- وبعض النساء تبكي عند أول نقاش أو رفع صوت من قبل الزوج بحجة عدم تعودها على ذلك

من قبل، وربما من باب توقعها أن الحياة الزوجية كالنسيم كل ما فيها رقيق وهادئ، وهناك من تطلب الطلاق أو العودة إلى منزل أهلها مع أول مشكلة أو موقف طارئ. فمن الضروري التعرف على طبيعة الطرف الآخر ومحاولة التكيف معها ومع الحياة الزوجية.

كما يجب التأكد على أهمية النصيحة ودور الاستشارة المتخصصة أو التي تصدر من ذوي العلم والخبرة بل والدين في المساعدة على حل المشكلات الطارئة بعد الله تعالى وفي الجانب الوقائي.

ومن المزالق في هذا الأمر غياب الناصح، أو قلة خبرته، أو عدم أمانة البعض في تقديم النصيحة ولا سيما عندما تأتي من صديق سوء أو صديق جاهل أو سفيه، أو من قريب أو صديق تطغى عليه الغيرة أو الحسد أو التعصب لجنسه.

والنصيحة من الدين وهي مهمة إذا جاءت ممن يخاف الله تعالى، وعادة لغرض الإصلاح وزيادة الفعالية الإيجابية وهي تحمل الحكمة والخير والإشارة إليه.

وعندما تكون النصيحة لوجه الله وفي ضوء المعرفة بالحياة الخاصة أو التجربة وطبيعة الشريك أو الزوج واحتياجاته وخصائصه تكون النصيحة أجدى وأكثر فائدة وفعالية بعد إرادة الله تعالى وفي هذا يقول الشاعر:

شاور سواك إذا نابتك نائبة يوما وإن كنت من أهل المشورات

فالعين تنظر ما دنا ونأى ولا ترى نفسها إلا بمرآة

مصادر ومراجع (للاستفادة)

- الحسين، أسماء عبدالعزيز (١٤٢٣هـ): المدخل الميسر إلى الصحة النفسية والعلاج النفسي، الرياض، دار عالم الكتب.
- الحسين، أسماء عبدالعزيز (تحت الطبع): المرشد المبين فيما يهم المقدمين على الزواج والمتزوجين.
- عبدالله، عادل فتحي (د.ت): ادفعي زوجك نحو النجاح ط٢، الإسكندرية، دار الإيمان.
- هميسة، أشرف (١٤٢٠هـ) سبيلك للسعادة، الرياض، دار عالم الكتب.
- نساء من الزهرة ورجال من المريخ (الناشر: مكتبة جرير، الرياض).

السيرة الذاتية للدكتورة/

- رقية بنت محمد بن عبدالعزيز المحارب
- أستاذ مساعد بكلية التربية ـ الأقسام الأدبية.
- بكالوريوس دراسات إسلامية كلية التربية الأقسام الأدبية.
- ماجستير في الحديث وعلومه كلية التربية الأقسام الأدبية.
- دكتوراه في الحديث وعلومه كلية التربية الأقسام الأدبية.
- كلفت برئاسة قسم الدرسات الإسلامية في الكلية لمدة عامين اعتباراً من عام ١٤١٧هـ.
- كلفت بعمل مديرة عام الإدارة العامة لتوجيه وإرشاد الطالبات بتعليم البنات لمدة ٤ سنوات.
- قامت بإلقاء عدد من المحاضرات التربوية والاجتماعية والتوجيهية.
- رئيسة للجنة التحكيم لمسابقة الأمير سلمان بن عبدالعزيز لحفظ القرآن الكريم.
- المشرفة على موقع لها أون لاين.
- تقديم الاستشارات الأسرية عن طريق الهاتف وعن طريق موقع لها أون لاين.

أسس فهم العلاقات الأسرية
والعلاقات الاجتماعية لكل من الزوجين تجاه الآخر

إعداد

د. رقية المحارب

خيار صعب

مها فتاة جميلة، شابة عالية الطموح، تتطلع إلى الاقتران برجل يدللها ويوفر لها كل متطلباتها ويفيض عليها الحب والحنان، يمتدحها دائماً ولا يعرف نقدها أو السآمة منها.

وأخيراً وجدته واقترنت به فور تقدمه لخطبتها التي لم تدم أكثر من شهر، كانت سعيدة جداً، متفائلة بحياة سعيدة، لكن سامي رغم ما يتمتع به من مواصفات الثراء والشباب والجاه سرعان ما يدب إليه الشك في استقرار حياته معها، فوالدته التي ليس لها سواه ولم تدخر وسعاً في التضحية لأجله لا يمكن أن يدعها وحدها في المنزل الذي طلبت مها الانتقال منه؛ لأنها لا تحس بحرية التصرف فيه.

استمر تضجر مها، واستمر بكاء والدة سامي، أما هو فلم يعد يحتمل النزاع فقرر اختيار والدته رغم محبته لزوجته.. مها لم تتردد في اختيار بيت أهلها، ولكن بعد شهر حنت لزوجها الذي لم يسأل عنها وازداد عذابها.

اتصلت مها بالمرشدة التي كان عليها أن تقنع مها بأمور:

أولاً: تضع نفسها في مكان سامي وتحاول أن تشعر بشعوره.

ثانياً: أن سنن الله في الكون لا تتبدل وأن الذي تصنعه اليوم بوالدة سامي ستفعله بها زوجة ابنها.

ثالثاً: حاجة مها المستقبيلة لوالدة زوجها.

رابعاً: تثقيف مها بالصفات النفسية لمن هم في سن والدة سامي، بحيث تكون قادرة على تفهم تصرفات والدة زوجها.

خامساً: عمل موازنة بين حياتها السعيدة ذات المنغصات القليلة بالمقارنة مع حياتها المنغصة ذات الدقائق والساعات السعيدة.

(إذا أكل طعامك فرحب)

كلمة سمعتها من إحدى النساء فهمت من خلالها النفسية التي أوصلتها إلى النجاح في حياتها الزوجية.

أحياناً لا تأتي الأمور على أهوائنا ولا يخضع من حولنا لقراراتنا، بل نعيش أحياناً في أوساط نكون فيها قادرين ولسنا قادة.. ولو ذهب كل واحد يريد تنفيذ رغباته لتصادمت الرغبات فكل نسيج وحده.

النفسية المتنازلة عما لا تستطيع تحصيله غالباً يكون لديها القدرة على العيش والتأقلم، وإذا كانت النباتات تتأقلم مع البيئة فتلائمها، والحيوانات تتأقلم مع البيئة فتلائمها فإن على الإنسان أن يفهم من مخلوقات البيئة أنه يجب أن يتأقلم مع البيئة التي يعيش فيها، وعليه أن يبحث عن تطبيق شخصيته ويكون كالماء يسلك السهل ويصل في النهاية إلى آخر الطريق، ولا يكون كجذع الشجرة يتعثر في أول صخرة.

لا ريب أن الزوجة تأتي إلى قوم ليسوا على طبعها ولا على طبع أهلها، ومهما بلغوا في مقاربة

ذلك فهي لابد أن تختلف معهم كما كانت تختلف مع أهلها أيضاً، إلا أن هنا مفارقة هي أن الأهل دوماً يلتمسون لبناتهم العذر، بينما أهل الزوج ربما يتصيدون الأخطاء، لا سيما في بداية الطريق ـ على الأقل من وجهة نظر المرأة.. لذا فمن المهم أن نرشد الزوجة إلى ضرورة تطويع النفس للحياة الجديدة وفي المقابل فإن الزوج أيضاً لن يستطيع أن يجعل أهل زوجته على هواه فإذا أراد أن يكسب ودهم ويتخلص من المشكلات لابد أن يفهم أن هؤلاء الأنساب يحتاجون إلى نوع مجاملة ومعاملة بالحسنى فهم في مقام أهله.. وإذا أحبوه أحبوا أولاده وأحسنوا إليهم وإذا راغمهم وأبغضوا، أبغضو أولاده، ولم يتحملوهم.

لن تسعوا الناس بأموالكم

يخطئ كثير من الناس حينما يظن أنه يشتري الناس بماله.. وهذا المال وإن كان مؤثراً في العلاقات إلا أنه سرعان ما يذهب أثره مع أول اختلاف بين الطرفين، لذا فالتعامل بالأخلاق الفاضلة مع الآخرين هو الذي يجعل صاحبه يكسب قلوبهم.

وحسن التعامل يختلف بين الرجل والمرأة، فأهل الزوج يرون حسن التعامل معهم هو بالمساعدة لهم عند قدوم الزوار أو إعداد وليمة أو مناسبة ما.. ويرون حسن التعامل كذلك في الاتصال المستمر بهم والسؤال عن أحوالهم وتفقدهم.. ويرونه بالزيارة المستمرة لهم وحضور اجتماعاتهم.. ويرونه باصطحاب الزوجة للأم في بعض المناسبات ويرونه في مشاركتهم كل شيء.

بينما أهل الزوجة يرون حسن الخلق إكرام ابنتهم وعدم منعها من زيارتهم وكذا الترحيب بهم واستضافتهم والوقوف معهم في بعض المناسبات سواء مناسبات الحزن كالعزاء أو مناسبات الفرح كالزواج والأعياد والقيام بواجب هذه المناسبات.

بينما يرى الرجل حسن أخلاق أهل زوجته معه عدم تدخلهم في شؤونه الخاصة، وعدم الإكثار من دعوة زوجته إلى بيتهم عند كل مناسبة، وعدم الوقوف مع الزوجة ضده.

فإذا أراد المرشد أو المرشدة فهم مشكلة ما وقعت للزوجة مع أهل زوجها أو العكس فلابد أن نقف على طريقة تعامل المرأة مع أهل الزوج وهل هي تقوم بحقوقهم.. وكذا هو هل يقوم بحقوق أهل زوجته، ومن ثمَّ نحتاج إلى إقناع الطرفين بأن يصنعوا السعادة لأنفسهم.

أجل أهلك يحبون زوجتك

بعض الرجال يزيد الطين بلة، فهو لا يهمل الرصيد العاطفي بين الزوجة وأهله فحسب، بل يكون دافعاً لنقص هذا الرصيد، وحين ذاك تشتعل الغيرة، ويشعر الأهل بأن الزوجة مسيطرة على زوجها، وربما رموه بذلك، فأدى إلى مفارقتهم، وهنا يجدر بالمرشد الذي يعالج مثل هذه المشكلة أن يقدم بعض الإرشادات العلمية لإعادة المحبة بين أهله زوجته، ومن ذلك:

- خذ هدية لوالدتك أو لبعض أخواتك واجعل زوجتك تهديها لهم.
- احرص عند زيارة أهلك على أن تأخذ زوجتك من بيتها بعض الأطباق لوجبة الغداء أو وجبة العشاء أو شيئاً من الحلو أو المالح.

وإذا فشلت في إقناع زوجتك بصنعه في البيت فلا بأس أن تشتريه أنت من السوق وتجعلها تحمله معها أو مع بعض أولادك.

- اجعل زوجتك تتصل بأهلك وتدعوهم لوجبة غداء أو عشاء.. وكذلك افعل مع أهل زوجتك. فعند زيارتهم خذ مثل ذلك أيضاً.
- ابلغ والدتك بأن زوجتك تثني عليها وعلى بناتها، ولاسيما بحضور الزوجة.. فإن لهذا دور كبير في تقريب النفوس وزيادة الود.
- اقترح على زوجتك سفراً قصيراً مع والدتك وليكن للعمرة مثلاً، ولكن حين تفعل ذلك فاستشرها في هذا.

ما رأيك أن تصحبيني وأمي إلى العمرة.. واحذر أن تعد زوجتك بالسفر ثم تقحم والدتك في آخر لحظة. وإذا أردت أن تكسب أكثر فاجعل زوجتك تعرض على والدتك هذا الأمر..

- أخبر زوجتك بأن والدتك تمتدحها وتحبها وتسأل عنها.

لا تتدخل في شؤونهم:

مهما تكن المرأة قريبة من أهل زوجها ومهما يكن الرجل قريباً من أهل زوجته إلا أنه يبقى أجنبياً عنهم وهذا الذي ينبغي أن يكون ليبقى له نوع احترام لذا فالأفضل له ألا يعرف دقائق حياة أهل زوجته، وهي كذلك.

وكذا إذا كان بين الرجل وأهله مشكلة أو خلاف فعلي المرأة أن لا تكون في صف أحدهما، بل تختار جانب الحياد ما أمكنها ذلك، لأن الرجل يسمح لنفسه أن ينتقص أخته أو أمه، ولكنه لا يسمح لغيره ولو كانت زوجته، فمن الصعب عليه أن يسمع انتقاداً جارحاً لهم من قبل زوجته، ولو قبله وقت غضبه فإنه يظل يتذكره.. وربما ينقلب من مشكلته معهم إلى مشكلة معها هي، فعليها أن تحذر ارتداد السهم ولا تأمن الرامي.

صورة جميلة

الصورة التي يحتفظ بها أهل الزوجة هي التي ترسمها ابنتهم له.

والصورة التي يحتفظ بها أهل الزوج للزوجة هي الصورة التي يرسمونها هم لها.

فعلى المرشد أن يكون بصيراً بذلك.. والمرأة الناجحة هي التي ترسم صورة لهم، لأن ذلك من شأنه أن يجعلهم يحترمونه.

بينما الصورة التي يحتفظ بها أهل الزوج ليست تلك التي يرسمها الزوج نفسه أبداً بل هم يشعرون بالغيرة لامتداحه لها ويبدؤون بتصيد أخطائها وإظهارها له كنوع من الغيرة المتوارية لذا

فالرجل الذي يريد أن يحب أهل زوجته عليه أن يجعلها ترسم الصورة الجميلة لنفسها بنفسها ويساعدها على ذلك من بعيد .

عدم إفشاء المشكلات الزوجية وعدم التسرع بإبلاغ الأهل.

هند فتاة غيورة ابتدأت حياتها محبة لزوجها سعود ولكنها كثيرة الغيرة من أخواته، ومن مساوئ حياتها وأسباب نكدها الذي لا يفتأ تذكره أنها تعيش معهم في بيت واحد .. مر على زواجها عام وسعود يحتفظ بكل معاني الحب لهند .

وكان الأربعاء الذي لقن هنداً درساً .. لقد اتصلت بعض أخواتها وطلبت منها الاستعجال في المجيء إليهم، لأن أخوالها وخالاتها قد اجتمعوا وبدأت الجلسة تحلو ..

لبست هند ثياب الزيارة وانتظرت سعود بعد صلاة العصر .. وازداد قلقها فقد تأخر نصف ساعة على غير العادة وتوترت أعصابها، فها هي الساعة تمر أيضاً وهو لا يرد على الجوال .

وازدادت قلقاً إذ رأت أمه وأخواته يستعدون للخروج وأخبروها أن سعود هو الذي سيأخذهم بسيارته .

دقائق ودلف المنزل فارتدت كل واحدة عباءتها ..

أما هند فقد أشار عليها سعود بأن تبقى .. وقال لها بكلمة سريعة : لا أريد أن تخرجي اليوم من البيت .

انثنت هند إلى غرفتها تبكي، وزادت الغيرة، وأججها الشيطان واستحضرت في تلك اللحظة كل مآخذها على سعود الذي لم يسلم من انتقادها له بصوت لا يسمعه إلا الجدران .. ورن الهاتف والأخوات يستعجلونها .. فإذا بها تنهار من البكاء فهو يفضل أهله، وأهم شيء عنده أخواته .

واستنهضت الأخوات الكريمات شقيقهن الشاب ليذهب ويحضر أخته من بيتها.. وعلم الأب بالموضوع وحزن حزناً ولاسيما حينما تدخلت والدة هند وأضافت بعض البهارات الحارة مما زاد الأمر اشتعالاً.

دخلت هند على أهلها وعيونها محمرة من البكاء ـ لم تلبث إلا دقائق حتى رن الهاتف الجوال في حقيبتها.. وإذا بصوت سعود يملؤه الحب والعتب الذي صبه بدفء أين أنت يا حبيبتي.. لقد مضى على سعادتي عام كامل.. وأحببت أن يخلو لنا البيت لقضاء ليلة سعيدة وقد تأخرت بعد صلاة العصر لأشتري لك طقم الألماس الذي تمنيت أن أشتريه لك.. على كل حال أرجو أن تكون ليلتك سعيدة مع أخوالك وأهلك.

انقلبت مشاعر هند مائة وثمانين درجة:

أوه!. لماذا لم تخبرني؟

- أردتها مفاجأة!

- إذاً تعال بسرعة وخذني..

وما هي إلا دقائق ووقف محرك السيارة أمام منزل الأهل وإذا بالأب أمام الباب فلم يتمالك نفسه ولم يستطع أن يخفي غضبه، وقد ظن أن سعود قد جاء ليحرم ابنته من جلستها مع أهلها فأوسعه لوماً وعتباً بل تقريعاً وتوبيخاً.. كل ذلك وهند تسمع.. فشعرت أنها سخيفة وعجلى.. و.. ولكن سعود لم يستطع أن يخفي الدهشة.. ولم يستطع أن يحقق مراده، وباتت كلمات والد هند تتردد على مسمعه.. رغم محاولات هند اليائسة بالاعتذار.

هكذا يمكن أن يفسد الزوجان حياتهما بالاستعجال بإشراك الأهل في مشكلاتهما. لذا فعلى المرشد أن يبقي الأهل بعيداً عن مشكلة الزوجين ويحاول الحل عن طريق ذاتهما.

ولكن حين يتعذر الأمر وتصبح المشكلة كبيرة جداً ولا يمكن أن تحل إلا بطرف من الأهل فحينئذ يبقي كتمانها عن الأهل ليس من الصالح في شيء.

وقد أرشدنا القرآن الكريم إلى الأدب في علاج المشكلات الزوجية وأنه ينبغي أن ينبري لذلك العدل من الأهلين ﴿ **وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا** ﴾ النساء الآية (٣٥) وليس كل الأهل وإنما «حكماً».

وللحكم صفات: أن يكون عاقلاً، عدلاً، كتوماً للسر، محايداً، ذا رأي سديد ولسان سديد، ولديه القدرة على الاستماع والإقناع.

احتساب الأجر

اتصلت بي إحدى النساء وكانت غاضبة جداً من زوجها وتوشك أن تقع بينهما فرقة.

فاستفسرت منها عن السبب وإذ به أحد إخوة الزوج قدم إلى البلد للدراسة وسكن عند أخيه!

قد يبدو الأمر إلى هنا طبيعياً في ظل مجتمع مترابط كمجتمعنا.. وقد يتبادر للذهن أن هذا الشاب يسبب بعض الإزعاج للمرأة حيث تضطر للبس الحجاب طوال اليوم!

المشكلة لدى الزوجة لم تكن هذه!! إنما كانت لأن الشاب يسكن في غرفة الضيوف! وهذا يعني أن تبقى الغرفة محجوزة طوال العام!.

قد تبدو هذه المشكلة سخيفة بالنسبة للمرشد الذي تعرض عليه مشكلات أكبر ولكنها بالنسبة لصاحبة المشكلة كبيرة وقد تكون مدمرة لأنها بذرة الخلاف بين الزوجين. وفي هذه الحالة يمكن للمرشد أن يلفت نظر الزوجة إلى أنها عند احتساب الأجر في هذا الشاب واستحضار النية في استضافته سيكون لها أجر إطعام الطعام بما أنفقت من مال لسكنه وإفطاره وغدائه وعشائه وهي بهذا تتعامل مع الله الذي أمر بذلك كما جاء في الحديث ﴿ **يا أيها الناس أطعموا الطعام وصلوا**

الأرحام وَصلُّوا بالليلِ والناس نيام تدخُلوا الجنة بسلام ﴾ وأولى من يشرع إطعامه أولو القربى، كما يجدر بالمرشد أن يذكرها بأن احتسابها للأجر يمكن أن يعود عليها بالبركة في الرزق والنسيئة في العمر وهو الذي تنادي ملائكته كل يوم: «**اللهم أعط منفقاً خلفاً، اللهم أعط ممسكاً تلفا**».. أما صاحبتنا فقد ذهبت بغير الوجه الذي جاءت به وأثر الإقناع في موقفها.

وبعد هذا الموجز يتبين للمرشد كيف يمكن أن يحل المشكلات الزوجية الناشئة من عدم فهم الأسس في العلاقات، ويمكنه أن يستفيد كثيراً من العاطفة الإيمانية لدى الحالات ذات المشكلات الأسرية.

السيرة الذاتية للدكتور /

- عبدالله بن ناصر بن عبدالله السدحان.
- ماجستير أصول تربية.
- ماجستير علم اجتماع.
- دكتوراه في علم الاجتماع التربوي.
- مستشار اجتماعي في مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج.
- عضو الهيئة الإشرافية على وحدة الإرشاد الاجتماعي بوزارة العمل والشؤون الاجتماعية.
- عضو الأسرة الوطنية للتوجيه والإرشاد الطلابي بوزارة التربية والتعليم.
- عضو الأسرة الوطنية للعلوم الاجتماعية بوزارة التربية والتعليم.
- للباحث أكثر من عشرين بحثاً منشوراً في مجلات علمية أو مراكز بحثية.
- للباحث أكثر من خمسة عشر كتاباً منشورة.
- تقديم دورات تدريبية للمرشدين حول (الإرشاد الأسري الهاتفي) وكيفية (دراسة الحالة).
- ممارس للإرشاد الهاتفي عبر مشروع ابن باز الخيري.

الخصائص الاجتماعية للمسترشدين

دراسة ميدانية

إعداد

د. عبدالله السدحان

مقدمة:

رغَّب الله ـ عز وجل ـ في الإصلاح بين الناس في عدد من الآيات في محكم كتابه وأثنى على من يقوم بذلك طلباً لمرضاته ووعده بالأجر العظيم فقال عز من قائل: ﴿ **لا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلاَّ مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيماً** ﴾ (النساء: آية ١١٤)، كما رغب المصطفى عليه أفضل الصلاة والتسليم في إصلاح ذات البين ففي الحديث الذي يرويه أبو داود والترمذي أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: **(ألا أخبركم بأفضل من درجة الصيام والصلاة والصدقة. قالوا: بلى. قال: إصلاح ذات البين فإن فسادَ ذات البين هي الحالقة)**، ومما لا شك فيه أن وسائل الإصلاح بين الناس التي حث عليها الشرع الحنيف تتعدد وتتنوع وتتجدد بتغير الزمان وطبيعة الإمكانات المتاحة، ومن هنا كان هاتف الاستشارات الأسرية واحداً من هذه الوسائل الإصلاحية بين الناس، لما يتميز به من خصائص قد لا توجد في غيره من وسائل الإصلاح مع ما يكتنفه من جوانب نقص أخرى وملاحظات محمودة وغير محمودة.

وتُعدُّ خدمات الهاتف الاستشارية التي تتولى مهمة الإصلاح بين الزوجين حديثة جداً على المجتمع السعودي، كما أنها مازالت في بداياتها المهنية فلم يعرف المجتمع السعودي خدمة الاستشارة الهاتفية الأسرية إلا في عام ١٤٢٢هـ عندما بدأ مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب

على الزواج تقديم خدمة الهاتف الاستشاري في شهر ربيع الآخر من عام ١٤٢٢هـ، بالإضافة إلى وحدة الإرشاد الاجتماعي التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية إلا أنها غير مختصة في الاستشارات الأسرية، بل كانت تتلقى جميع الاستفسارات الاجتماعية دونما تخصيص، كما أن لديها إعلاناً في جميع مناطق المملكة، فهي ليست مقصورة على مدينة واحدة أو نوع واحد من المشكلات كما في هذه الدراسة.

وخلال العامين المنصرمين بدأت بعض مشاريع ولجان مساعدات الشباب على الزواج في المملكة لتبلغ أكثر من (٣٠) مشروعاً ولجنة، ومن بين هذه المشاريع واللجان قرابة عشرة مشاريع تقدم خدمة الهاتف الاستشاري الأسري، فضلاً عن وجود عدد من المصلحين الفضلاء المحتسبين وبعضهم من طلبة العلم وبعض المهتمين بالشأن الاجتماعي يقدمون هذه الخدمة بشكل شخصي عبر هواتف منازلهم، أو عبر بعض المواقع في الإنترنت.

ولكن رغم ذلك لا يوجد ـ حسب علم الباحث ـ أية دراسة علمية منشورة عن طبيعة هؤلاء المتصلين (المسترشدين) في المملكة العربية السعودية وخصائصهم الاجتماعية وبقية متغيراتهم الاجتماعية، عدا وجود بدايات أولية لإعداد تقرير إحصائي عن وحدة الإرشاد الاجتماعي التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية، وهذا التقرير الإحصائي مازال في طور الإعداد، وهو من التقارير غير المنشورة إعلامياً.

ومن هنا تأتي هذه الدراسة محاولة أولية لتحقيق بعض الشيء من التعرف على الخصائص الاجتماعية للمسترشدين وطبيعة المشكلات التي يواجهونها توقعاتهم منها، ولا يخفى أن مثل هذه الدراسة وغيرها من الدراسات المشابهة تُعدُّ بداية الطريق لتكوين تراكم معرفي حول قضايا المجتمع، فمجرد دراسة واحدة لا تكفي، ومجرد رأي واحد لا يكفي، ومجرد تجربة واحدة لا تكفي، وهذا ما يزيد العبء على المختصين ويحملهم المسؤولية بشكل أكبر.

ولا شك أن وجود مثل هذه الدراسة تساعد المرشد الذي يمارس مهمة الإرشاد الأسري الهاتفي على تكوين صورة محددة المعالم أو قريب منها عن طبيعة من يطلب الاستشارة الأسرية عبر الهاتف وهذا يعمل إلى حد كبير على تسهيل مهمته، كما أن التعرف على خصائص المتصلين على هاتف الاستشارات الأسرية يجعل الجهة التي تقدم هذه الخدمة للمجتمع تعمل على إعداد برامج تدريبية للمرشدين لكيفية التعامل مع المتصفين بهذه الخصائص.

ويقصد بالمسترشد في هذه الدراسة، هو كل من يتصل على الهاتف الاستشاري في مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج طالباً المشورة في حل مشكلة أسرية عبر الهاتف، سواء أكان المتصل ذكراً أم أنثى فيُسمى في هذه الدراسة (المسترشد) .

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى :

١- التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية للمسترشدين.

٢- التعرف على الاختلافات بين المسترشدين بناءً على الجنس، والعمر، والمستوى الدراسي والحالة الاجتماعية...

٣- التعرف على طبيعة المشكلات التي يواجهها المسترشدون.

٤- التسهيل على المرشدين عبر الهاتف، وذلك بتوضيح بعض الخصائص الاجتماعية للمسترشدين وطبيعة المشكلات التي تعرض لهم وعلاقتها ببعض المتغيرات لديهم.

حدود الدراسة:

تُعدُّ الحدود الموضوعية لهذه الدراسة هي التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية لطالبي

الاستشارة الهاتفية ـ المسترشدون ـ من مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج بمدينة الرياض.

كما تُعدُّ الحدود الزمانية لهذه الدراسة اعتباراً من بداية مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج تقديم خدمة الهاتف الاستشاري وهو شهر ربيع الآخر من عام ١٤٢٢هـ حتى شهر رمضان من عام ١٤٢٤هـ، وهي تمثل قرابة السنتين والنصف، مع ملاحظة أن الخدمة في بداياتها كانت مقتصرة على يومين فقط من كل أسبوع ثم أصبحت هذه الخدمة الاستشارية تُقدم خمسة أيام في الأسبوع وكان ذلك في منتصف عام ١٤٢٣هـ، وهذه الخدمة الاستشارية كانت ومازالت تقدم بواقع ساعة ونصف في الأيام المذكورة وهي تمتد من بعد صلاة المغرب حتى أذان العشاء.

منهج الدراسة:

تُعدُّ هذه الدراسة دراسة وصفية باستخدام أسلوب المسح الاجتماعي الشامل لجميع الحالات المسترشدة التي أمكن الحصول على استمارة حالة لها مكتوبة من قبل المرشد الذي يتولى الرد على الاستفسارات الهاتفية في المشروع.

مجتمع الدراسة والعينة:

يُعدُّ المجتمع الكلي للدراسة هو جمهور المتصلين على مشروع ابن باز الخيري لطلب الاستشارة الهاتفية ولا توجد إحصائية دقيقة لعدد المتصلين على المشروع سنوياً، وقد تم تحديد عينة الدراسة من واقع عدد المسترشدين الذين أمكن الحصول على استمارة دراسة حالة لهم مكتوبة من قبل المرشد الذي يتولى الرد على الاستفسارات الهاتفية في المشروع، وقد بلغ عدد الاستمارات التي تمكن الباحث من الحصول عليها (٢٧٣) استمارة، وبعد مراجعتها تم استخلاص المكتمل منها

بالبيانات المطلوبة واستقرت عينة الدراسة علي (١٤٤) استمارة هي محل البحث والتحليل وهي تمثل ما نسبته (٧ر٢٪) من جملة المسترشدين الذين يوجد لهم استمارة دراسة حالة في المشروع.

أداة الدراسة:

تم رصد بيانات هذه الدراسة من خلال تصميم استمارة خاصة تحتوي على عدد من الأسئلة المستقاة من استمارة الحالة المعتمدة في هاتف الاستشارات الأسرية بمشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج، وقد تمت تعبئتها من واقع استمارة الحالة التي يقوم المرشد بتعبئتها أثناء الحديث مع المسترشد هاتفياً أو بُعيد الانتهاء من المحادثة الهاتفية، وقد واجه الباحث عقبة في كون بعض المرشدين لا يقوم بتعبئة الاستمارة الخاصة بالحالة أولا يتمكن من ملء جميع الخانات لأي سبب من الأسباب، سواء من قبل المسترشد أو المرشد نفسه[١].

التعامل الإحصائي:

تم التعامل مع البيانات التي استطاع الباحث الحصول عليها من خلال النسب المئوية فقط لبعض الجداول البسيطة والجداول المركبة، حيث لا تسمح ظروف الدليل ونشره بالتوسع في التعامل مع هذه الاختبارات الإحصائية، مع الأمل في التوسع في مزيد من المتغيرات والاختبارات الإحصائية في دراسة قادمة من خلال عدد من الأدوات والمناهج البحثية بإذن الله.

نتائج الدراسة:

وللتعرف على الخصائص الاجتماعية للمسترشدين والعلاقة بين بعض المتغيرات لديهم سيكون

---

(١) هذا ما لمسه الباحث حيث يقوم بمهمة الإرشاد الهاتفي في مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج، ومن هنا فالباحث نفسه يتحمل جزءاً من المسؤولية في عدم اكتمال بعض البيانات ولكن لعل العذر في عدم تعبئة الاستمارات كثرة الاتصالات أحياناً مما يعجز معه المرشد من استكمال بيانات جميع المتصلين في ذلك اليوم أو نسيان استيفائها من المسترشد نفسه.

التعرف بداية على جنس المسترشدين طالبي الاستشارة الهاتفية حيث تظهر في الجدول على النحو الآتي:

الجدول رقم (١)

توزيع المسترشدين بناء على الجنس

الجنس	العدد	٪
ذكر	٢٠	١٣٫٩٪
أنثى	١٢٤	٨٦٫١٪
المجموع	١٤٤	١٠٠٪

يتضح من الجدول رقم (١) أن نسبة المتصلين الذين يطلبون الإرشاد عبر الهاتف من النساء (٨٦٫١٪) في حين بلغت نسبة الذكور (١٣٫٩٪) مما يدل على إقبال فئة النساء على التعامل مع الهاتف الاستشاري أكثر من الذكور، وهذه النتيجة بطبيعة الحال متوقعة في ظل ظروف المجتمع السعودي، وفي ظل وجود قصور في انتشار الخدمات الاستشارية الأسرية أو مكاتب إصلاح ذات البين، ومن هنا فقد يكون الهاتف الوسيلة الوحيدة لدى المرأة التي يمكنها من خلاله السؤال عن حل لمشكلتها الأسرية، فضلاً عن أن هذه النتيجة قد تُعطي مؤشراً إلى أن المرأة أشد حرصاً من الرجل في البحث عن علاج لمشكلاتها الأسرية، كما لا يمكن إغفال طبيعة الرجل بشكل عام والرجل السعودي بشكل خاص التي تتصف بالأنفة التي تتجاوز الحد في الاعتراف بوجود مشكلة، فضلاً عن طلب الحل لها من الآخرين عبر الهاتف.

وهذه النتيجة بشكل عام لا تختلف عن غيرها من نتائج الدراسات أو المسوحات التي أجريت

في مراكز استشارات هاتفية سواء أكانت خاصة بالمشكلات الأسرية أو بالمشكلات الاجتماعية بشكل عام في خارج المملكة العربية السعودية، وهذا ما تظهره المؤشرات الأولية للدليل الإحصائي لوحدة الإرشاد الاجتماعي التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية ودراسة أخرى في دولة الكويت من كون النساء أكثر اتصالاً من الرجال طلباً لحل مشكلاتهن الأسرية والاجتماعية، وتم التعرف على هذه المعلومة بكون الباحث عضواً في الهيئة الإشرافية على تلك الوحدة.

كما أن اتصاف الاستشارة الهاتفية ببعض المزايا عن المقابلة الشخصية المباشرة على سبيل المثال يجعل إقبال النساء على هذا النوع من الاستشارات أكبر من الرجال، ففي هذه الوسيلة لا يمكن أن تحدث فيها خلوة أو اختلاط وهما أمران مرعيان بشكل كبير في المجتمع بشكل عام ولدى النساء السعوديات بشكل خاص، فضلاً عن تحقيق السرية فيها بشكل أكبر من المقابلة المباشرة، إضافة إلى أنها وسيلة لا تتطلب انتقالاً.

وبكل حال فهذه النتائج من الجدول تظهر للمرشد الذي يعمل في مجال الهاتف الاستشاري أن احتمالية اتصال النساء تفوق احتمالية اتصال الذكور بنسبة كبيرة جداً، وهذا التصور في طبيعة المتصل ونوعه يجعل المرشد على دراية مبدئية بالمتصل، كما يجعله أكثر تهيئة للتعامل مع المتصلين من خلال توقعه لنوعية المتصل فضلاً عن افتراض أن يقوم المرشد بالتزود من المعارف العلمية المختصة بفهم نفسية المرأة وطبيعة المشكلات التي قد تواجهها في حياتها الأسرية، وكل ذلك يؤدي إلى تسهيل عمله في مجال الإرشاد الهاتفي مادامت الغالبية العظمى من طالبي الإرشاد الهاتفي ـ هم من النساء.

جدول رقم (٢)

توزيع المسترشدين بناء على الجنس والعمر

العمر	الجنس				المجموع	٪
	ذكــر		أنثــى			
	التكرار	٪ للجنس	التكرار	٪ للجنس		
٢٥ سنة أو أقل	٥ ٪١٠	٪٢٥	٤٤ ٪٩٠	٪٣٥٫٥	٤٩	٪٣٤
أكثر من ٢٥ سنة	١٥ ٪١٦	٪٧٥	٨٠ ٪٨٤	٪٦٤٫٥	٩٥	٪٦٦
المجموع	٢٠	٪١٠٠	١٢٤	٪١٠٠	١٤٤	٪١٠٠

يظهر الجدول رقم (٢) أعمار المسترشدين من الذكور وكذلك من الإناث ويتضح من الجدول أن نسبة من كانت أعمارهم (٢٥ سنة فأقل) بلغت (٣٤٪) من المسترشدين المتعاملين مع الهاتف الاستشاري الأسري، وهذه الفئة يمكن اعتبارها من الفئة حديثة الزواج، وذلك بالنظر للعمر الذي يتمَّ فيه زواج الفتيات وكذلك زواج الشباب في المجتمع السعودي، إذ يرتبط غالباً بالتخرج من الجامعة، وهذا يتمَّ في الغالب في هذا العمر، ومن هنا فإن ثلث طالبي الاستشارة الهاتفية هم من حديثي الزواج مما يعظم المسؤولية في سرعة تدارك علاج هذه العلاقة الزوجية وحمايتها من الانهيار وبخاصة أن معظم حالات الطلاق تحدث في السنوات الخمس الأولى من الزواج بسبب قلة خبرتهم، إضافة إلى أن علاج المشكلات في بداية ظهورها يكون أكثر سهولة من المشكلات حال تماديها في الزمن وتقادم العهد عليها، كما هو الحال في الفئة الأخرى من المسترشدين الذين بلغت أعمارهم (أكثر من ٢٥ سنة) وهؤلاء بلغت نسبتهم (٦٦٪) وهم يمثلون الثلثين من جملة المسترشدين المتعاملين مع الهاتف الاستشاري في مشروع ابن باز الخيري.

كما يتضح من الجدول (٢) أن النساء في الفئة الأقل عمراً وهي التي تراوحت أعمارها من

(٢٥ سنة فأقل) أكثر نسبة من الذكور فنسبة النساء في هذه الفئة العمرية بلغت (٩٠٪) في حين بلغت نسبة الذكور (١٠٪) فقط، وهذه نتيجة طبيعية في كون النساء في هذه المرحلة يكن أكثر حرصاً على تماسك أسرهن، وفي الوقت نفسه أكثر خوفاً من حدوث الطلاق وهي في بداية حياتها الزوجية مما يدخلها في عالم المطلقات، وهو عالم تشوبه الكثير من المآسي في المجتمع السعودي. ويتكرر الأمر في الفئة الأكبر عمراً ولكن بفارق في النسبة بين الفئتين العمريتين.

الجدول رقم (٣)

توزيع المسترشدين بناء على الجنسية

الجنسية	العدد	٪
سعودي	١٣٨	٩٥٫٨٪
غير سعودي	٦	٤٫٢٪
المجموع	١٤٤	١٠٠٪

يظهر الجدول رقم (٣) جنسية المسترشدين حيث اتضح من الجدول أن الغالبية العظمى من المتصلين هم من السعوديين وبنسبة بلغت ٩٥٫٨٪ في حين بلغت نسبة المتصلين من غير السعوديين (٤٫٢٪).

ومن واقع تجربة الباحث الميدانية فإن معظم المتصلين من غير السعوديين يكونون ممن إقامتهم دائمة في المملكة العربية السعودية أو شبه دائمة أو من المستقرين فيها أباً عن جد، لكن دون الحصول على الجنسية السعودية، مما يجعلهم يتعرفون على هذه المؤسسات الاجتماعية وطبيعة الخدمات التي تقدمها في المجتمع السعودي، ومن هنا فإن الغالب أنه لا توجد ثمة صعوبة في التعامل مع المتصلين من غير السعوديين من هذه الفئة القريبة اجتماعياً إلى حد كبير من المجتمع السعودي.

الجدول رقم (٤) توزيع المسترشدين بناء على مدينة الاتصال

مكان الاتصال	العدد	٪
داخل مدينة الرياض	١٢٩	٨٩٫٦٪
خارج مدينة الرياض	١٥	١٠٫٤٪
المجموع	١٤٤	١٠٠٪

يظهر الجدول رقم (٤) المدن التي اتصل منها المسترشدون، حيث اتضح من الجدول أن الغالبية العظمى من المسترشدين هم من داخل مدينة الرياض وبنسبة بلغت (٨٩٫٦٪) في حين بلغت نسبة المسترشدين من خارج مدينة الرياض (١٠٫٤٪)، وهذا بطبيعة الحال نتيجة متوقعة بحكم آلية الإعلان عن المشروع وطريقة الإخبار عنه، حيث اقتصر الإعلان عن المشروع وخدماته في داخل مدينة الرياض فقط وبالأخص على مرتادي محكمة الضمان والأنكحة وذلك في المرحلة الأولى منه، وفي المرحلة الثانية تم نشر رقم الهاتف الاستشاري للمشروع في بعض المساجد بمدينة الرياض فقط.

ومن واقع خبرة الباحث فمعظم المتصلين الذين يكونون من خارج مدينة الرياض كان تعرفهم على المشروع من خلال العلاقات الشخصية ونصيحة إحدى أو أحد المستفيدين من المشروع في مرحلة سابقة.

وبكل حال فهذا يؤكد ضرورة جعل خدمة الهاتف الاستشاري الأسري محلية ومختصة بنطاق جغرافي محدود ولا يخفى ما في ذلك من المصالح للعملية الإرشادية، حيث يلتقي المرشد والمسترشد في قواعد لفظية واجتماعية مشتركة مما يسهل على المرشد فهم المشكلة والتواصل مع المسترشد بشكل فعال وبدرجة مهنية عالية، إضافة إلى سهولة تقديم الخدمة الإرشادية المناسبة للمسترشد ودلالته على مصادر إرشادية أو علاجية في المدينة نفسها المعروفة للطرفين، المرشد والمسترشد.

الجدول رقم (٥) توزيع المسترشدين بناء على الجنس والمستوى التعليمي

المستوى التعليمي	الجنس				المجموع	٪
	ذكـــر		أنثـى			
	التكرار	٪	التكرار	٪		
الشهادة الثانوية فأقل	١١	٥٥٪	٦٤	٥١٫٦٪	٧٥	٥٢٫١٪
الشهادة الجامعية فأعلى	٩	٤٥٪	٥٢	٤١٫٩٪	٦١	٤٢٫٢٪
غير مبين	٠	٠٪	٨	٦٫٥٪	٨	٥٫٦٪
المجموع	٢٠	١٠٠٪	١٢٤	١٠٠٪	١٤٤	١٠٠٪

يظهر الجدول رقم (٥) المستوى التعليمي للمسترشدين إضافة إلى العلاقة بينه وبين جنس المسترشدين حيث اتضح من الجدول أن أكثر من النصف من المسترشدين هم من الحاصلين على الشهادة الثانوية أو أقل وبنسبة بلغت (٥٢٫١٪) في حين بلغت نسبة الحاصلين على الشهادة الجامعية (٤٢٫٢٪)، وباقي النسبة المئوية لم تتضح مستوياتها التعليمية لعدم مقدرة المرشد على استخلاصها أو الحصول عليها من المسترشد خلال المكالمة الهاتفية، أو نسيان تسجيلها من قبل المرشد نفسه.

والتعرف على هذه النسب بشكل عام مما يسهل للمرشد الذي يعمل في مجال الإرشاد الهاتفي التعرف على نوعية المتصلين من طالبي الاستشارة الهاتفية العلمية وخلفيتهم الثقافية ـ وكما يظهر ـ فإن نسبة ليست بالقليلة من المسترشدين هم من حملة الشهادة الجامعية مما يجعل المرشد يتعامل بطريقة خاصة مع كل فئة من الفئات التعليمية وبما يتناسب ومستواها العلمي، ومستواها الثقافي.

الجدول رقم (٦)

توزيع المسترشدين بناء على الجنس والحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	الجنس				المجموع	٪
	ذكـــر		أنثـى			
	التكرار	٪ للجنس	التكرار	٪ للجنس		
متزوج	١٦ ٪١٢٫٦	٪٨٠	١١١ ٪٨٧٫٤	٪٨٩٫٥	١٢٧	٪٨٨٫٢
مطلق	٤ ٪٣٦٫٤	٪٢٠	٧ ٪٦٣٫٦	٪٥٫٦	١١	٪٧٫٦
معلق	٠ ٪٠	٪٠	٦ ٪١٠٠	٪٤٫٩	٦	٪٤٫٢
المجموع	٢٠	٪١٠٠	١٢٤	٪١٠٠	١٤٤	٪١٠٠

يظهر الجدول رقم (٦) الحالة الاجتماعية للمسترشد حال اتصاله لطلب الاستشارة الهاتفية وذلك وفق متغير آخر هو متغير الجنس، فقد اتضح من الجدول أن الغالبية العظمى من المتصلين هم من الذين مازالوا في رباط الزوجية ولم تنفك عراها بعد وبنسبة بلغت (٨٨٫٢٪) في حين بلغت نسبة المطلقين (٧٫٦٪) وقد يكون هذا الطلاق طلاقاً بائناً أو طلاقاً رجعياً وهو الغالب، حيث يكون دافع طلب الاستشارة الهاتفية هو إنهاء حالة الطلاق ووضع حد لها صلحاً والرجوع إلى بيت الزوجية، وباقي النسبة من المسترشدين هم من المعلقين وبنسبة (٤٫٢٪) وجميع هذه النسبة بطبيعة الحال من النساء.

وهذه النسب من وجهة نظر الباحث تمثل مؤشراً إيجابياً، ذلك أن النسبة الغالبة ما زالت في عرى الزوجية ولم يحدث الطلاق منها بعد، كما أن التمسك برباط الزوجية رغم المشكلات التي يعانيها المسترشد سواء أكان ذكراً أم أنثى دلالة كبيرة على احترامه لهذه العلاقة وحرصه عليها، مما يزيد من الأمل لدى المرشد في إصلاح ذات البين بين الزوجين وتنمية هذه العلاقة مرة أخرى، والعمل على استمرارها في ظل وجود هذه المعطيات المشجعة.

ومما يلاحظ من الجدول رقم (٦) فإن فئة المطلقين بين المسترشدين تكثر فيها نسبة النساء وتزيد عن نسبة بين الذكور حيث أن نسبة النساء بين المطلقين بلغت (٦٣٫٣٪) في حين بلغت نسبة الذكور بين المطلقين (٣٦٫٤٪)، وبكل حال فهذه نتيجة متوقعة بالنظر إلى ظروف زواج المطلقات مرة أخرى في المجتمع، بخلاف زواج الرجل المطلق مرة أخرى، وهذا يؤكد ضرورة وجود برامج للتعامل مع المطلقين في خدمة الاستشارات الهاتفية تكون موجهة بالدرجة الأولى إلى النساء، ويكون ذلك بتصميم برامج للتعرف على الظروف الاجتماعية والنفسية للمطلقات وطرح عدد من البرامج الإرشادية للتعامل مع هذه الظروف، بحيث تكون موجهة للمرشد ليستطيع ممارسة العملية الإرشادية مع هذه الفئة بشكل جيد .

الجدول رقم (٧) توزيع المسترشدين بناء على العمر والحالة الاجتماعية

المستوى التعليمي	العمـــر				المجموع	٪
	٢٥ سنة فأقل		أكثر من ٢٥ سنة			
	التكرار	٪ للعمر	التكرار	٪ للعمر		
متزوج	٤٤ ٣٤٫٦٪	٨٩٫٨٪	٣٨ ٦٥٫٤٪	٨٧٫٤٪	١٢٧	٨٨٫٢٪
مطلق	٣ ٣٠٪	٦٫١٪	٧ ٧٠٪	٧٫٤٪	١٠	٦٫٩٪
معلق	٢ ٢٨٫٦٪	٤٫١٪	٥ ٧١٫٤٪	٥٫٣٪	٧	٤٫٩٪
المجموع	٤٩	١٠٠٪	٩٥	١٠٠٪	١٤٤	١٠٠٪

يظهر الجدول رقم (٧) الحالة الاجتماعية للمسترشد حال اتصاله لطلب الاستشارة الهاتفية وذلك وفق متغير آخر هو متغير العمر، فقد اتضح من الجدول أن الغالبية العظمي من المتصلين هم من الذين مازالوا في رباط الزوجية ولم تنفك عراها بعد كما ذكر آنفاً وبنسبة بلغت (٨٨٫٢٪) .

ومما يلاحظ في الجدول رقم (٧) أن قرابة الثلثين من الذين مازالوا في رباط الزوجية من المسترشدين هم من الفئة الأكبر عمراً الذين أعمارهم (أكثر من ٢٥ سنة) وبنسبة بلغت (٦٥٫٤٪) في حين البقية هم من الأصغر عمراً الذين أعمارهم (٢٥ سنة وأقل) ونسبتهم (٣٤٫٦٪) . وبنفس النسب تقريباً يتكرر الأمر مع المطلقين وكذلك المعلقين.

الجدول رقم (٨) توزيع المسترشدين بناء على الجنس والعمـل

العمل	الجنس				المجموع	٪
	ذكـر		أنثـى			
	التكرار	٪	التكرار	٪		
ربة منزل	٠	٠٪	٧٨	٦٢٫٩٪	٧٨	٥٤٫٣٪
موظف	١٠	٥٠٪	٣٥	٢٨٫٢٪	٤٥	٣١٫١٪
طالب	٢	١٠٪	٨	٦٫٥٪	١٠	٦٫٩٪
عسكري	٥	٢٥٪	٠	٠٪	٥	٣٫٥٪
غير مبين	٣	١٥٪	٣	٢٫٤٪	٦	٤٫٢٪
المجموع	٢٠	١٠٠٪	١٢٤	١٠٠٪	١٤٤	١٠٠٪

يظهر الجدول رقم (٨) الحالة المهنية للمسترشدين ويتضح من الجدول أن الغالبية العظمى من النساء المتصلات هن من ربات البيوت وبنسبة (٦٢٫٩٪) ثم الموظفات وبنسبة بلغت (٢٨٫٢٪) ثم اللاتي ما زلن طالبات على مقاعد الدراسة بنسبة (٦٫٥٪) وغالبيتهن في المرحلة الجامعية بناءً على ما يدل عليه توزيع الأعمار في الجدول رقم (٢)، في حين بلغت نسبة الذين يعملون في وظائف مدنية بين المسترشدين الرجال (٥٠٪) وربع المسترشدين من الرجال هم من فئة العسكريين بنسبة بلغت (٢٥٪).

الجدول رقم (٩) توزيع المسترشدين بناء على الجنس ونوع المشكلة التي يواجهونها

نوع المشكلة	الجنس				المجموع	٪
	ذكــر		أنثــى			
	التكرار	٪	التكرار	٪		
زوجية أو أسرية	١٤	٪٧٠	٩٩	٪٧٩٫٨	١١٣	٪٧٨٫٥
سلوكية	٥	٪٢٥	٩	٪٧٫٢	١٤	٪٩٫٧
جنسية	١	٪٥	٨	٪٦٫٥	٩	٪٦٫٢
شرعية	٠	٪٠	٨	٪٦٫٥	٨	٪٥٫٦
المجموع	٢٠	٪١٠٠	١٢٤	٪١٠٠	١٤٤	٪١٠٠

يظهر الجدول رقم (٩) طبيعة المشكلات التي يعانيها المسترشدون ويتضح من الجدول أن المشكلات الزوجية أو الأسرية تأتي في مقدمة المشكلات التي يعانيها المسترشدون من الجنسيين وهي المشكلات المتصفة بالخلافات المستمرة والشقاق المتبادل لعدة أسباب: أهمها عدم التوافق أو التفاهم المتبادل وهؤلاء بلغت نسبتهم (٪٧٨٫٥) من المسترشدين، ويلاحظ أن شكوى النساء فيها أكثر من الذكور فهي لدى النساء بلغت (٪٧٩٫٨) بينهن في حين بلغت بين الذكور (٪٧٠) ثم تأتي المشكلات السلوكية المتمثلة في سوء العشرة غالباً في المرتبة الثانية وبنسبة بلغت (٪٩٫٧)، ويلاحظ أن شكوى الرجال فيها أكثر من النساء فقد بلغت بين الذكور (٪٢٥) في حين بلغت بين النساء (٪٧٫٢)، ثم يأتي في المرتبة الثالثة بين المشكلات التي يعانيها المسترشدون المشكلات الجنسية، وهي تتمثل في الخيانات الزوجية ويلاحظ كثرة النسبة بين النساء أكثر من الرجال بشكل كبير وجملة المسترشدين المشتكين من هذه المشكلات بلغت (٪٦٫٢) من مجموع المسترشدين، وأخيراً المشكلات الشرعية بنسبة (٪٥٫٦) وهي موجودة بين النساء فقط، وتتمثل شكواهن في عدم قيام الزوج بالواجبات الشرعية وبخاصة ترك الصلاة أو تناول بعض المحرمات كالمسكرات أو المخدرات. ويوضح الجدول الآتي التباين في طبيعة المشكلات التي يعانيها المسترشدون بناءً على متغير الأعمار بينهم:

جدول رقم (١٠)

توزيع المسترشدين بناء على العمر ونوع المشكلة التي يواجهونها

نوع المشكلة	العمــر				المجموع	٪
	٢٥ سنة فأقل		أكثر من ٢٥ سنة			
	التكرار	٪ للعمر	التكرار	٪ للعمر		
زوجية أو أسرية	٣٧ ٣٢٫٧٪	٧٥٫٥٪	٧٦ ٦٧٫٣٪	٨٠٪	١١٣	٧٨٫٥٪
سلوكية	٥ ٣٥٫٧٪	١٠٫٢٪	٩ ٦٤٫٣٪	٩٫٥٪	١٤	٩٫٧٪
جنسية	٥ ٥٥٫٦٪	١٠٫٢٪	٤ ٤٤٫٤٪	٤٫٢٪	٩	٦٫٢٪
شرعية	٢ ٢٥٪	٤٫١٪	٦ ٧٥٪	٦٫٣٪	٨	٥٫٦٪
المجموع	٤٩ ٣٤٪	١٠٠٪	٩٥ ٦٦٪	١٠٠٪	١٤٤	١٠٠٪

ويظهر الجدول رقم (١٠) طبيعة المشكلات التي يعانيها المسترشدون بناءً على الفئة العمرية، فيتضح من الجدول أن المشكلات الزوجية والأسرية تأتي في مقدمة المشكلات التي يعانيها المسترشدون من الفئة العمرية الكبيرة وهي التي تجاوزت مرحلة الخمس والعشرين سنة من عمرها وهؤلاء بلغت نسبتهم (٦٧٫٣٪) بين من يعانون من هذه المشكلات، في حين بلغ نصيب الفئة الأصغر عمراً منها ما نسبته (٣٢٫٧٪)، وفي جميع المشكلات نجد تفوق الفئة الأكبر عمراً في جميعها على الفئة الأصغر سناً إلا في المشكلات الجنسية التي تزايدات لدى الفئة الأقل سناً على الفئة الأكبر سناً، حيث نجد ما نسبته من الفئة الأصغر سناً في هذه المشكلة (٥٥٫٦٪) في حين بلغ نصيب الفئة الأكبر سناً (٤٤٫٤٪) وهو تفاوت غريب وبخاصة إذا عرفنا أن طبيعة هذه المشكلات يغلبُ عليها الخيانات الزوجية.

وبالنظر إلى ترتيب المشكلات بالنسبة للفئة العمرية الكبيرة نجد أن المشكلات الزوجية والأسرية هي الأولى بنسبة (٨٠٪) ثم تأتي المشكلات السلوكية في المرتبة الثانية بنسبة بلغت

(٩٫٥٪)، ثم يأتي في المرتبة الثالثة بين المشكلات التي يعانيها المسترشدون الأكبر سناً المشكلات الشرعية بنسبة بلغت (٦٫٣٪) وأخيراً المشكلات الجنسية تحتل المرتبة الرابعة بين الفئة الأكبر عمراً بنسبة (٤٫٢٪).

أما ترتيب المشكلات التي يعانيها المسترشد الأصغر سناً فتأتي المشكلات الزوجية والأسرية في المرتبة الأولى بنسبة (٧٥٫٥٪) ثم تأتي المشكلات السلوكية الجنسية في المرتبتين الثانية والثالثة بنسبة (١٠٫٢٪) وأخيراً المشكلات الشرعية بنسبة (٤٫١٪). ويوضح الجدول الآتي التباين في طبيعة المشكلات التي عاناها المسترشدون بناءً على متغير المستوى التعليمي بينهم:

الجدول رقم (١١)

العلاقة بين المستوى التعليمي ونوع المشكلة التي يواجهها المسترشدون

نوع المشكلة	المستوى التعليمي						المجموع	٪
	ثانوي فأقل		جامعي فأعلى		غير مبين			
	التكرار	٪ للمستوى التعليمي	التكرار	٪ للمستوى التعليمي	التكرار	٪ للمستوى التعليمي		
زوجية أو أسرية	٦٠ ٥٣٫١٪	٨٠٪	٥١ ٤٥٫٢٪	٨٣٫٦٪	٢ ١٧٫٧٪	٢٥٪	١١٣	٧٨٫٥٪
سلوكية	٧ ٥٠٪	٩٫٤٪	٦ ٤٢٫٩٪	٩٫٨٪	١ ٧٫١٪	١٢٫٥٪	١٤	٩٫٧٪
جنسية	٤ ٤٤٫٤٪	٥٫٣٪	٢ ٢٢٫٢٪	٣٫٣٪	٣ ٣٣٫٤٪	٣٧٫٥٪	٩	٦٫٢٪
شرعية	٤ ٥٠٪	٥٫٣٪	٢ ٢٥٪	٣٫٣٪	٢ ٢٥٪	٢٥٪	٨	٥٫٦٪
المجموع	٧٥٪	١٠٠٪	٦١	١٠٠٪	٨	١٠٠٪	١٤٤	١٠٠٪

يظهر الجدول رقم (١١) طبيعة المشكلات التي يعانيها المسترشدون بناءً على المستوى التعليمي، فيتضح من الجدول عدم وجود اختلاف في ترتيب المشكلات بناءً على المستوى التعليمي فتأتي المشكلات الزوجية والأسرية في مقدمة المشكلات بالنسبة للمستوى التعليمي (الثانوي فأقل) وكذلك المستوى التعليمي المتمثل في (الجامعي فأعلى)، ثم المشكلات

السلوكية، ثم المشكلات الجنسية، وأخيراً المشكلات الشرعية ومن هنا فإنه لا يوجد ثمة فروق في ترتيب المشكلات التي يعانيها المسترشدون بناءً على اختلاف المستوى التعليمي لديهم.

وحين النظر في طبيعة المشكلات فسنجد في المشكلات الزوجية أن ذوي التعليم الثانوي فأقل تزيد نسبتهم على ذوي التعليم الجامعي، فقد بلغت نسبة ذوي التعليم الثانوي في هذا النوع من المشكلات (٥٣٫١٪) في حين نجد أن ذوي التعليم الجامعي بلغت نسبتهم (٤٥٫٢٪) في هذا النوع من المشكلات، ويتكرر الأمر في جميع المشكلات الأخرى، حيث نجد نسبة الحاصلين على المستوى الثانوي فيها هم الأعلى دائماً، وقد يكون ارتفاع المستوى التعليمي مدعاة للتكيف بشكل أكبر مع المشكلات ووجود قدرة على تجاوزها في حالة حدوثها.

الجدول رقم (١٢)

توزيع المسترشدين بناءً على الجنس والآثار المتوقعة للمشكلة التي يواجهونها

آثار المشكلة	الجنس				المجموع	٪
	ذكـــر		أنثـــى			
	التكرار	٪ للجنس	التكرار	٪ للجنس		
خلافات مستمرة	٩ ١٢٫٢٪	٤٥٪	٦٦ ٨٧٫٨٪	٥٣٫٢٪	٧٥	٥٢٫١٪
طلاق وانفصال	٩ ١٣٫٨٪	٤٥٪	٥٦ ٨٦٫٢٪	٤٥٫٢٪	٦٥	٤٥٫١٪
قطيعة رحم	٢ ٥٠٪	١٠٪	٢ ٥٠٪	١٫٦٪	٤	٢٫٨٪
المجموع	٢٠	١٠٠٪	١٢٤	١٠٠٪	١٤٤	١٠٠٪

يظهر الجدول رقم (١٢) الآثار المتوقعة للمشكلات التي يواجهها المسترشدون، وهذه الآثار بكل حال هي ما يتوقعه المسترشدون وأحياناً المرشدون وليس بالضرورة كونها متحققة الوقوع، ولكنها تنبئ عن وجهة نظر صاحب المشكلة وهو الأقرب لها والأكثر معرفة بظروفه وظروفها، وتنبئ عن رأي المختص وهو المرشد، ومع ذلك فإن هذه التوقعات تُفيد المرشد في كيفية التعامل مع

المشكلة التي يستمع إليها ويعمل على تقديم الاستشارة السليمة لها، وذلك من خلال مساعدة المسترشد على تحقيق مزيدٍ من الاستبصار بمشكلته ونتائجها المتوقعة عليه.

فمن الجدول يتضح أن أكثر من نصف المسترشدين يتوقعون الخلافات المستمرة بين الزوجين بسبب المشكلات التي لأجلها قاموا بالاتصال بهاتف الاستشارات الأسرية وبنسبة (٥٢٫١٪) في حين أن الذين يتوقعون الطلاق جراء المشكلات التي يعانونها بلغت نسبتهم (٤٥٫١٪) وأخيراً فإن الذين يتوقعون حدوث قطيعة رحم بسبب هذه المشكلات بنسبة (٢٫٨٪) منهم.

والترتيب يتكرر بناءً على متغيِّر الجنس فنجده لدى الذكور والإناث هو الترتيب نفسه تقريباً فالخلافات المستمرة على رأس القائمة ثم الخوف من الطلاق والانفصال وأخيراً قطيعة الرحم للذكور وكذلك للإناث.

الجدول رقم (١٣)

توزيع المسترشدين بناء على العمر والآثار المتوقعة من المشكلة التي يواجهونها

آثار المشكلة	العمر				المجموع	٪
	٢٥ سنة فأقل		أكثر من ٢٥ سنة			
	التكرار	٪	التكرار	٪		
خلافات مستمرة	٣٢ ٣١٫١٪	٤٧٪	٥٢ ٦٨٫٩٪	٥٤٫٧٪	٧٥	٥٢٫١٪
طلاق وانفصال	٢٥ ٣٨٫٥٪	٥١٪	٤٠ ٦١٫٥٪	٤٢٫١٪	٦٥	٤٥٫١٪
قطيعة رحم	١ ٢٥٪	٢٪	٣ ٧٥٪	٣٫٢٪	٤	٢٫٨٪
المجموع	٤٩	١٠٠٪	٩٥	١٠٠٪	١٤٤	١٠٠٪

يظهر الجدول رقم (١٣) الآثار المتوقعة للمشكلات التي يواجهها المسترشدون بناءً على متغير الأعمار، فيتضح من الجدول أن ترتيب الآثار المتوقعة جراء المشكلات التي يعانيها المسترشدون تختلف بناءً على المستوى العمري، فنجد ترتيبها بين الفئة الأقل عمراً (٢٥ سنة فأقل) الخوف من

الطلاق في المرتبة الأولى بين هذه الفئة العمرية وبنسبة (٥١٪) ثم الخلافات المستمرة في المرتبة الثانية بنسبة (٤٧٪) وأخيراً قطيعة الرحم بنسبة (٢٪).

في حين نجد أن الترتيب بين الفئة الأكثر عمراً (أكثر من ٢٥ سنة) يأتي توقع الخلافات المستمرة في المرتبة الأولى بنسبة (٥٤٫٧٪) ثم توقع الطلاق في المرتبة الثانية بنسبة (٤٢٫١٪) وأخيراً توقع قطيعة الرحم بنسبة (٣٫٢٪). وهذا يعطي دلالة على أن التقدم النسبي في العمر يجعل التوقع بوقوع الطلاق أقل احتمالية من صاحب المشكلة لاعتبارات عدة لعل من أهمها تقديره لخطورة هذه النتيجة وهي الطلاق سواءً على نفسه أو الأبناء.

الجدول رقم (١٤)

العلاقة بين المستوى التعليمي والآثار المتوقعة من المشكلة التي يواجهها المسترشدون

نوع المشكلة	المستوى التعليمي						المجموع	٪
	ثانوي فأقل		جامعي فأعلى		غير مبين			
	التكرار	٪ للمستوى التعليمي	التكرار	٪ للمستوى التعليمي	التكرار	٪ للمستوى التعليمي		
خلافات مستمرة	٣٢ ٤٢٫٧٪	٤٢٫٧٪	٣٥ ٤٦٫٧٪	٥٧٫٤٪	٨ ١٠٫٦٪	١٠٠٪	٧٥	٥٢٫١٪
طلاق وانفصال	٤١ ٦٣٫١٪	٤٥٫٧٪	٢٤ ٣٦٫٩٪	٣٩٫٣٪	٠٪	٠٪	٦٥	٤٥٫١٪
قطيعة رحم	٢ ٥٠٪	٢٫٦٪	٢ ٥٠٪	٣٫٣٪	٠٪	٠٪	٤	٢٫٨٪
المجموع	٧٥	١٠٠٪	٦١	١٠٠٪	٨	١٠٠٪	١٤٤	١٠٠٪

يظهر الجدول رقم (١٤) الآثار المتوقعة للمشكلات التي يواجهها المسترشدون بناء على متغير المستوى التعليمي، فيتضح من الجدول رقم (١٤) أن ترتيب الآثار المتوقَّعة جراء المشكلات التي يعانيها المسترشدون تختلف بناءً على المستوى التعليمي، فنجد ترتيبها بين فئة (الثانوي فأقل) على النحو الآتي: الخوف من الطلاق في المرتبة الأولى بين هذه الفئة العمرية وبنسبة (٤٥٫٧٪) ثم

الخلافات المستمرة في المرتبة الثانية بنسبة (٤٢٫٧٪) وأخيراً قطيعة الرحم بنسبة (٢٫٦٪).

في حين نجد أن الترتيب بين ذوي التعليم (الجامعي فأعلى) يأتي على النحو الآتي: توقع الخلافات المستمرة في المرتبة الأولى بنسبة (٥٧٫٤٪) ثم توقع الطلاق في المرتبة الثانية بنسبة (٣٦٫٣٪) وأخيراً توقع قطيعة الرحم بنسبة (٣٫٣٪). وهذا يعطي دلالة على أن التقدم النسبي في المستوى التعليمي يجعل التوقع بوقوع الطلاق أقل احتمالية من صاحب المشكلة وحرصاً أكبر منه على تلافيه لاعتبارات عدة، لعل من أهمها تقديره لخطورة هذه النتيجة وهي الطلاق سواء على نفسه أو الأبناء.

الخلاصة وأهم الاستنتاجات:

يمكن إجمال نتائج هذه الدراسة المتمثلة في التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية للمسترشدين الذين تعاملوا مع هاتف الاستشارات الأسرية بمشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج من خلال عينة قوامها (١٤٤) مسترشد فيما يأتي:

- معظم المتصلين على هاتف الاستشارات الأسرية (المسترشدين) هم من النساء.
- قرابة الثلث من المسترشدين هم ممن أعمارهم أقل من الخمس والعشرين سنة، أي أنهم من حديثي الزواج بناءً على مقاييس مجتمع الدراسة، وهذه النتيجة تسهل على المرشد عمله، حيث لا يخفى أن التعامل مع المشكلات في بداية الحياة الزوجية ادعى لعلاجها بإذن الله وقبل استفحالها وتطورها وتدخل أطراف أخرى خارجية.
- اتصفت الغالبية العظمى من المسترشدين بأنهم من ذوي الجنسية السعودية.
- اتضح أن الكثرة الغالبة من المسترشدين اتصلوا بهاتف الاستشارات الأسرية من داخل مدينة

الرياض، أي من مكان وجود المرشد نفسه، وفي ذلك جوانب إِرشادية عديدة للمسترشد نفسه والعملية الإرشادية بشكل عام.

- أكثر من نصف المسترشدين هم من الحاصلين على (الشهادة الثانوية فأقل) في حين يوجد أكثر من الثلث تقريباً حاصلون على الشهادة الجامعية فأعلى.
- الغالبية العظمى من المسترشدين هم ممن مازالوا في عقد الزوجية ولما تنفك عراها بعد، ونسبة قليلة من المسترشدين هم من المطلقين.
- اتضح من الدراسة أن نسبة النساء بين المسترشدين المطلقين أكثر من نسبة الرجال المطلقين.
- أكثر من نصف النساء المسترشدات هن ربات بيوت وقرابة الثلث منهن يعملن موظفات.
- نصف المسترشدين الذكور يعملون في وظائف مدنية، والربع منهم يعملون في وظائف عسكرية.
- تأتي المشكلات الزوجية والأسرية في مقدمة المشكلات التي يعانيها المسترشدون، وهي المشكلات التي تتصف بالخلافات المستمرة والشقاق المتبادل بسبب عدم التوافق أو عدم التفاهم المتبادل.
- تأتي المشكلات السلوكية المتمثلة في سوء العِشْرةِ بين الزوجين في المرتبة الثانية بين المشكلات التي يعانيها المسترشدون.
- تأتي المشكلات الجنسية في المرتبة الثالثة بين المشكلات التي يعانيها المسترشدون وهي تتمثل في الخيانات الزوجية والشكوى فيها من النساء أكثر منها بين الرجال.
- أخيراً المشكلات الشرعية وهي موجودة بين النساء فقط وتتمثل في شكواهن من عدم قيام الزوج ببعض الواجبات الشرعية كترك الصلاة أو تعاطي المسكرات أو المخدرات.

- أكثر من نصف المسترشدين يتوقعون استمرار الخلافات المستمرة بين الزوجين بسبب المشكلات التي يعانونها، ثم يأتي في المرتبة الثانية الذين يتوقعون الطلاق، وأخيراً الذين يتوقعون حدوث قطيعة رحم بسبب هذه المشكلات التي يعانونها، وهذا الترتيب يتكرر نفسه بناءً على متغير الجنس، فنجده لدى الذكور والإناث هو الترتيب نفسه تقريباً.
- تختلف الآثار المتوقعة جراء المشكلات التي يعانيها المسترشدون بناءً على التباين في المستوى العمري، فنجد ترتيبها بين الفئة الأقل عمراً وهم حديثو الزواج هو: الخوف من الطلاق في المرتبة الأولى، ثم الخلافات المستمرة في المرتبة الثانية، وأخيراً قطيعة الرحم. في حين نجد لترتيب الآثار المتوقعة جراء المشكلات التي يعانيها المسترشدون الأكثر عمراً يأتي توقع الخلافات المستمرة في المرتبة الأولى، ثم توقع الطلاق في المرتبة الثانية، وأخيراً توقع قطيعة الرحم، وهذا يعطي دلالة على أن التقدم النسبي في العمر يجعل التوقع بوقوع الطلاق أقل احتمالية من صاحب المشكلة لاعتبارات عدة، لعل من أهمها تقديره لخطورة هذه النتيجة وهي الطلاق سواء على نفسه أو الأبناء.
- يختلف ترتيب الآثار المتوقعة جراء المشكلات التي يعانيها المسترشدون بناءً على الاختلاف في المستوى التعليمي، فنجد ترتيبها بين فئة التعليم الأقل: الخوف من الطلاق في المرتبة الأولى ثم الخلافات المستمرة في المرتبة الثانية، وأخيراً قطيعة الرحم. في حين نجد الترتيب بين ذوي التعليم المرتفع يأتي: توقع الخلافات المستمرة في المرتبة الأولى، ثم توقع الطلاق في المرتبة الثانية، وأخيراً توقع قطيعة الرحم. وهذا يعطي دلالة على أن التقدم النسبي في المستوى التعليمي يجعل التوقع بوقوع الطلاق أقل احتمالية من صاحب المشكلة.

المراجع

- إدارة الاستشارات الأسرية بوزارة العدل. اتجاهات الأفراد نحو الإرشاد الزواجي في دولة الكويت، بحث غير منشور، المؤتمر الدولي الرابع عن الحاجات النفسية والاجتماعية والتربوية للشباب في مجتمعات دول مجلس التعاون الخليجي، الكويت ١٤٢٤هـ - ٢٠٠٣م.
- عبدالله بن حسين الخليفة، العوامل الاجتماعية المؤثرة في الفارق العمري بين الزوجين، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، المجلد الثالث والعشرون، العدد الأول/ ربيع ١٩٩٥م.
- فهد ثاقب الثاقب، أسباب الطلاق في المجتمع الكويتي: دراسة ميدانية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، المجلد الرابع والعشرون، العدد الثالث/خريف ١٩٩٦م.
- مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج. بحوث الملتقى الثالث لمشاريع ولجان الزواج بالمملكة، الرياض، ١٤٢٤هـ.
- مكتب الإنماء الاجتماعي. أوراق العمل المقدمة في الحلقة النقاشية الخامسة حول الخدمة الاستشارية الهاتفية، الديوان الأميري، الكويت، ١٩٩٣م.
- نورة بنت عبدالله الهمزاني، العوامل المؤدية إلى الطلاق في الأسرة السعودية المعاصرة: دراسة وثائقية في حالات الطلاق بمحكمة الضمان والأنكحة بالرياض من ١٤٠٠هـ إلى ١٤٠٤هـ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، كلية الآداب، قسم الدراسات الاجتماعية، الرياض، ١٤٠٧هـ.

الباب الخامس: الخطوات الإجرائية في الإرشاد الأسري الهاتفي

- العلاقة المهنية الهاتفية بين المرشد والمسترشد: حدودها، وكيفية تحقيقها — د. عبدالله السلمي
- قواعد عامة في كيفية التدخل في الأزمات الأسرية الطارئة — د. عائشة الشهراني.
- الخطوات العملية التي تساعد المرشد على فهم المشكلة الأسرية — د. خالد برقاوي
- الخطوات العملية التي يحتاجها المرشد لتقديم إرشاد أسري هاتفي ناجح — د. خالد برقاوي
- كيف يتعامل المرشد مع الضغوط النفسية والاجتماعية — أ. عبدالله السلمان
- كيف يتعامل المرشد مع الضغوط النفسية والاجتماعية — د. أسماء الحسين
- كيف يتعامل المرشد مع الضغوط النفسية والاجتماعية — د. حميد الشايجي

العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد «حدودها وكيفية تحقيقها»

إعداد

د. عبدالله السلمي*

تمهيد:

تُعدُّ العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد من أهم الوسائل والدعائم الأساسية في عملية المساعدة المهنية، فهي ليست غاية في حد ذاتها، ولكنها وسيلة لتحقيق هدف وهو الوصول بالمسترشد إلى نضج انفعالي، وبذلك قد تكون أداة علاجية كما يطلق عليها بعض العلماء. ويكون تطبيق العلاقة المهنية واضحاً وملموساً في المقابلة الشخصية المباشرة بين المرشد والمسترشد ولكن حينما يتعلق الأمر بالاستشارة الأسرية عبر الهاتف أو ما يمكن أن يطلق عليه في المفهوم الحديث «التدخل السريع في الخدمة الاجتماعية» فإنه يحتاج إلى مزيد من المهارة الفائقة خصوصاً أن المرشد يتعامل مع شخص المسترشد عبر الهاتف ويتعامل مع مقابلة هاتفية لا يرى فيها المسترشد وليس بالإمكان ملاحظة هيئته أو رؤيته. كما أنه يسمع من طرف واحد في المشكلة وربما تأخذه العاطفة وينجرف بعيداً عن الواقعية والمهنية في معالجة المشكلة.

لذا فإن دخول المرشد في العلاقة المهنية مع المسترشد هو حَجَرِ الأساس في عملية المساعدة والتي يجب أن يكون ذلك على أصول واضحة وواقعية تقوم على الثقة المتبادلة لتعين المسترشد وتساعده على اكتشاف نفسه وفهم مشكلته وتحديد ماذا يريد؟ وماذا يتوقع من أسباب وراء مشكلته وتحديد موقفه ومشاعره تجاهها، وعلاقته بالموضوعات والأطراف الخارجية ذات الصلة المباشرة أو غير المباشرة بمشكلته بطريقة أفضل حتى يصبح أكثر قدرة في التعامل مع مشكلته والمشاركة بفاعلية في وضع الخطة العلاجية والتأهيلية المناسبة لها وتنمية قدرته في التعامل معها في المستقبل.

* سبق التعريف بالكاتب في الصحيفة رقم (١٦٨).

إن على المرشد أن يدرك حدود العلاقة عند العمل مع المسترشدين، حيث إنها ليست علاقة شخصية أو نفعية بل هي علاقة مهنية مؤقتة لها هدفها الوقائي أو العلاجي أو التنموي حسب طبيعة المشكلة، وهي غالباً ما تنتهي بانتهاء عملية المساعدة أو تحويل المسترشد إلى مؤسسة أو أطراف أخرى تستطيع مساعدته، لذا كان لزاماً على المرشد أن يدرك كيفية التعامل مع المسترشد من خلال الهاتف، وعليه أن يدرك أن هناك ثلاثة أنماط في التعامل مع الاستشارة الأسرية، حيث إن المشكلة لا تخرج عن هذه الأشكال بأي حال من الأحوال، فعليه مسؤولية كبيرة أن يأخذها بعين الاعتبار في بنائه للعلاقة المهنية مع المسترشد :

١- التعامل مع المشكلة قبل وقوعها:

حيث يقوم المسترشد بعرض مشكلته الخلافية سواءً أكانت أسرية أو اجتماعية أو زوجية أو ما شابه ذلك، وتكون الاستشارة حول كيفية التصرف في مواقف الخلاف، فلكي يفصح المسترشد عن الأسباب الحقيقية وراء المشكلة فلن يكون ذلك ممكناً حتى يكسب الثقة في المرشد ولن يتسنى له ذلك إلا من خلال بناء العلاقة المهنية الدافئة الهادفة من خلال استقبال المكالمة الهاتفية وكيفية إدارتها والأساليب والعبارة التي يستخدمها المرشد، ومن ذلك توظيف مبادرته في الاتصال إلى حافز مشجع له لتدعيم علاقته المهنية بالمرشد. وبعد مناقشة المشكلة مع المسترشد وتحديد الأسباب تكون الاستشارة لتفادي وقوع المشكلة من خلال عمل المرشد مع المسترشد وإعطائه بعض الطرق والأساليب في كيفية التعامل مع مشكلته. هذا فيما يتعلق بالجانب الوقائي الذي تسعى لتحقيقه وحدة الاستشارات الأسرية كأحد الأهداف الرئيسة لها. وبذلك يكون لهذا النوع من الحالات الاستشارية أثر كبير في الوقاية من الوقوع في المشكلات الاجتماعية لتفهم المسترشد لمشكلته وكيفية التعامل معها.

٢- التعامل مع المشكلة أثناء وقوعها:

وفي هذه الحالة تتطلب التدخل المهني، حيث يقوم المرشد بدراسة الحالة مع علمه بأنه يسمع من طرف واحد في المشكلة فقط، ولكنه يبدأ مع المسترشد من حيث هو، وهذا هو حجر الأساس في بناء العلاقة المهنية الجيدة، ثم يقوم بطرح بعض الأسئلة والتي من خلالها تتضح الأسباب والدوافع المتعلقة بالمشكلة، وفي بعض الحالات يكتشف العميل بأنه هو مصدر المشكلة ومن خلال التحليل والربط بين معطيات الدراسة يستطيع أن يشخص الأسباب وبناء على ذلك تكون الاستشارة في كيفية علاج المشكلة بعد التحديد الدقيق لأطرافها والأسباب المؤدية لها، ومحاولة عدم خروج المشكلة عن نطاقها الأسري حتى يسهل علاجها، وهذا هو الهدف العلاجي الذي نسعى لتحقيقه من خلال هاتف الاستشارات الأسرية.

٣- التعامل مع المشكلة بعد فترة طويلة من وقوعها:

الأمر يتطلب من المرشد نوعاً من الاهتمام وتقديراً لمشاعر المسترشد وتفهماً لمعاناته والتفاعل معه وإبداء استعداده لمساعدته، والعمل معه على إيجاد حل لمشكلته، ولكن يجب أن يكون ذلك بطريقة علمية ومهنية بعيداً عن العاطفة المفرطة التي ربما تصرف المرشد عن تحديد الأسباب والدوافع الحقيقية وراء حدوث المشكلة وتؤثر سلباً في وضع الحلول المناسبة لها وربما تؤثر بدورها في ثقة المسترشد بالمرشد.

وعلى أي حال فإن العلاقة المهنية هي حجر الأساس في عملية المساعدة، لذا فيجب على المرشد أن يعطيها نوعاً من الاهتمام عند التعامل مع المشكلة منذ اتصال المسترشد بوحدة الاستشارات الأسرية ولا شك أن العلاقة ستنمو وتقوى بين المرشد والمسترشد مع مرور الوقت في كل مرحلة من مراحل التدخل لحل المشكلة، ويكون ذلك مبنياً على نموذج أو نظرية الأزمة في الخدمة الاجتماعية حسب مراحلها المختلفة. لذا فإن من أهم المهارات التي يجب على المرشد أخذها بعين الاعتبار.

والتي لها تأثير بالغ على طبيعة وشكل العلاقة المهنية عند التعامل مع المسترشد عبر المراحل المختلفة لحل المشكلة ما يلي:

أولاً: مهارات مرحلة البداية:

حيث يتصل المسترشد طالباً للمساعدة ويكون على حالات مختلفة فبعضهم يعلم عن طبيعة ووظيفة هاتف الاستشارات الأسرية وكيفية عمله والدور الذي يقوم به المرشد وذلك من خلال خبرة شخص آخر أو لاتصاله السابق بوحدة الاستشارات الأسرية والغالبية العظمى لا تعلم شيئاً عن طبيعة عمل المرشدين. كما أن البعض الآخر من المسترشدين يتوقعون أنه بمجرد اتصالهم على الهاتف ستحل مشكلاتهم ويجهلون طبيعة السلوك الإنساني وأن تغيره يتطلب بعض الوقت. وعلى أي حال فإن المسترشد حينما يتصل بوحدة هاتف الاستشارات الأسرية ربما يلاحظ عليه علامات التلعثم أو التردد أو السؤال على طبيعة عمل الاستشارات الأسرية أو من ثقته في المشروع أو حاجته الماسة للمساعدة، وتحت وطأة المشكلة ربما لا يخطر على باله السؤال عن هذه الأمور، فمن هنا تبدأ مرحلة بناء العلاقة المهنية ويجب على المرشد أن يعطي هذه المرحلة نوعاً من الاهتمام لأنها نقطة البداية والتي سيبدأ بعدها المسترشد في بناء ثقته بالمرشد والحديث عن مشكلته، وعلى المرشد أن يهتم بالمهارات التالية:

١- مهارة المرشد في تشجيع المسترشد على الانطلاق في الحديث عن مشكلته:

ويكون ذلك بالبدء بسؤال عمَّا يعرف عن هاتف الاستشارات الأسرية؟ ربما لا يجد المرشد إجابة واضحة ولكن عليه أن يأخذ ذلك مدخلاً ويبدأ في التأكيد على دور هاتف الاستشارات الأسرية أو ما يمكن تسميته التدخل السريع في الخدمة الاجتماعية مُبيناً دور الوحدة في مساعدة المسترشدين على حل مشكلاتهم مؤكداً السرية التامة للمعلومات، وبأنه لا يوجد كاشف للرقم ولا تُطلب أسماء المسترشدين وإنما يرتبط المسترشد بالمرشد برقم يسمى رقم الحالة حتى يكون على

اتصال مع المرشد والذي بدوره يحمل رقماً معيناً كذلك من أجل متابعة الخطة العلاجية معه. كما إنه يجب على المرشد مساعدة المسترشد الذي يبدأ لديه نوع من الخوف أو التلعثم في الانطلاق بالحديث عن مشكلته محاولاً تقدير الموقف ومؤكداً على العمل سوياً من أجل إيجاد حل لمشكلته مشجعاً المسترشد بأن لديه القدرة في العمل على المشاركة في حل مشكلته. فقد يبدأ المرشد في تعبئة بعض المعلومات الأساسية والتي ربما يكون لها ارتباط بمشكلة المسترشد كاختلاف السن أو المستوى التعليمي أو المستوى الاقتصادي أو المنزلة الاجتماعية أو طبيعة الوظيفة أو عدد الأبناء وسنوات الزواج إن كان متزوجاً ومحاولة تشجيع المسترشد في الدخول مباشرة في عرض مشكلته ومن هنا تبدأ مهارة الاختصاصي الاجتماعي في تطبيق المهارات التالية:

٢- مهارات الإنصات والقدرة على الربط بين الأحداث:

وهي من المهارات التي يجب أن يتحلى بها المرشد وهي تنمو مع الخبرة والممارسة الميدانية ومن هنا يجب أن يعطي المرشد أهمية خاصة للتعبيرات التي يستخدمها المسترشد وإن كانت باللغة العامية، ومحاولة كتابتها وتضمينها في التسجيل لما لها من أهمية ومدلولات بما تعكسه من شعور المسترشد أو تعبير عن موقفه تجاه مشكلته أو كيفية التعامل معها أو تجاه الأطراف الأخرى في المشكلة « ومن أمثلة ذلك تحدث المسترشد عن سوء علاقته بالطرف الآخر وقسوته أو ظلمه وعدم القيام بحقوقه، وفي الجانب الآخر يدلل على أنه يتقبل النقاش وأنه يتعاطف معه في كثير من المواقف، ولن يتردد في دعمه حينما يطلب منه ذلك. وهنا يتضح التضارب في الحديث عن مشكلته، والتحامل غير المبرر على الطرف الآخر وإغفال الجوانب الإيجابية للطرف الآخر. ومن خلال ربط وقائع المشكلة ببعضها بعضاً قد يكتشف المسترشد بأنه مصدر المشكلة، فحينما يتبين أن الطرف الآخر فيه حب للخير، فهو يحافظ على الصلاة ولا يسهر كثيراً مع أصحابه وإخوانه، ولكنه يستجيب بعض الأحيان لهم تحت اتهامه بأنه يطيع زوجته التي لها تأثير كبير عليه وأنه

ضعيف الشخصية أمامها، وقد تصدق هذه الاتهامات ببعض سلوكياتها كأن تقوم بزيارة أهله وحين الخروج من المنزل تطلب منه مساعدتها في حمل طفلها الرضيع أو بعض الأشياء التي بحوزتها ويسمع ذلك بعض إخوته من الذين يتهمونه بالانقياد لأوامر زوجته. ومن ثمَّ قد يؤدي ذلك إلى سوء العلاقة بين الزوجين أو الانفصال وقد لا تدري ما هو السبب، ولكن عند دراسة المشكلة تكتشف الزوجة بأنها هي مصدر المشكلة وأن ما صدر منها من سلوك وإن لم يكن خطأ إلا أنه لم يكن في الوقت المناسب».

٣- مهارات المرشد في إدارة العملية الإرشادية:

قد يستطرد المسترشد في سرد مشكلته وربما يقوده ذلك إلى الحديث عن موضوعات أخرى ليس لها علاقة بالمشكلة، فعلى الرغم من أهمية ترك نوع من الحرية حتى ينطلق المسترشد في عرض مشكلته، ألا أن ذلك يجب أن يكون بمقدار ما يفيد إعطاء المسترشد الثقة بنفسه للحديث عن مشكلته وتفريغ ما قد يجول بداخله تجاه مشكلته، إلا أن مهارة المرشد تتضح من خلال العودة بالمسترشد للحديث عن جوانب لها علاقة بمشكلته، وذلك من خلال إدراك المرشد بأنه يتعامل مع طرف واحد في المشكلة ولم يسمع من الأطراف الأخرى، وربما يكون ذلك بطرح بعض الأسئلة الاستفهامية عن الآخرين ودورهم في المشكلة، أو عن اكتشاف بعض الجوانب الإيجابية لدى الأطراف الأخرى والتي في الغالب الأعم ما يغفلها المسترشد عند الحديث عنها في علاقة ذلك بمشكلته، ومن هنا تكون مهارة المرشد في إثارة انتباه المسترشد إلى هذه الجوانب الإيجابية والتي ربما يسهم إدراك المسترشد لها تقديره لها وتوظيفها في حلِّ مشكلته، وعلى المرشد أن يختار الأسلوب الذي يعود به إلى صلب الموضوع، بحيث لا يؤثر ذلك في العلاقة المهنية بينهما ويكون ذلك بطريقة لبقة كأن يربط ذلك بأحد الأسباب الرئيسة في المشكلة أو الاستفهام عن بعض الجوانب ذات الصلة بالمشكلة.

٤- مهارة المرشد في زيادة التفاعل مع المسترشد:

وهذه المهارة لها ارتباط كبير بطبيعة العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد. فهناك علاقة مضطردة بين زيادة التفاعل وقوة العلاقة، فكلما كانت العلاقة المهنية قوية بين المرشد والمسترشد أدى ذلك إلى زيادة التفاعل والعكس بالعكس. لذا يمكن تحقيق ذلك من خلال تقدير الموقف الذي يمر به المسترشد وترديد بعض التعبيرات التي يطلقها، وإشعاره بمتابعة المرشد له حال عرض مشكلته ومناقشة أسبابها وتأكيد المرشد على العمل سوياً نحو حل المشكلة.

ثانياً: مرحلة الوسط في عملية المساعدة:

وفي هذه المرحلة تكون العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد قد وصلت إلى حد لا بأس به من الثقة، بحيث يكون المرشد قادراً على تشخيص الأسباب المؤدية إلى المشكلة بطريقة أكثر عمقاً ووضع الخطة العلاجية التأهيلية والوقاية بمشاركة المسترشد، وبذلك فإن نجاح الخطة يعتمد على قوة العلاقة المهنية والثقة المتبادلة بين طرفي علاقة المرشد والمسترشد والتأكيد في العمل معاً على تحقيقها.

ثالثاً: مرحلة النهاية في عملية المساعدة:

وفي هذه المرحلة تقع مسؤولية كبيرة على عاتق المرشد في العمل على التخطيط لإنهاء عملية المساعدة، حيث الهدف الرئيسي منها هو ما يجب أن يؤكده المرشد منذ البداية في بناء العلاقة المهنية وارتباطها بالمؤسسة حتى تنتهي العلاقة بمجرد زوال الرباط بالمؤسسة في حالة تحقيق المساعدة أو تحويل الحالة أو نحو ذلك.

خصائص العلاقة المهنية الجيدة:

ولكي يحقق المرشد بناء علاقة مهنية هادفة فإن ذلك يستلزم منه أن يكون على علم بأصولها

المعرفية وخصائص وطبيعة بنائها وكيفية تطبيقها في الممارسة المهنية في العمل مع المسترشدين، حيث تبدأ العلاقة المهنية منذ بداية الاتصال بين المرشد والمسترشد ويبدأ الثاني في الإحساس والشعور بتجاوب المرشد معه واهتمامه به وتقبله له، وبذلك تبدأ العلاقة المهنية ببوادر هذه الثقة كما أشرنا لذلك من قبل. إلا أنه من الأهمية بمكان أن يكون المرشد على علم وإدراك لخصائص العلاقة المهنية وحدود تطبيقها في الممارسة المهنية مع المسترشدين عبر الهاتف ومن أهم هذه الخصائص ما يلي:

١- العلاقة المهنية مصدر أمان المسترشد، وذلك عندما يستقبل المرشد المكالمة الهاتفية بشيء من الترحاب ويُبدى نوعاً من الاهتمام بها فإن ذلك يبدد مخاوف المسترشد ويغرس في نفسه الثقة ويقلل من اضطرابه، حيث يشجع ذلك المسترشد على عرض مشكلته بوضوح بناءً على ثقته بالمرشد.

٢- العلاقة المهنية تساعد المسترشد على فهم نفسه وذلك من خلال التفاعل مع المرشد، حيث يشعر بكرامته واحترامه، وتتضح الجوانب المختلفة للمشكلة، حيث يساعد المرشد المسترشد على إدراك نفسه على أساس من الواقعية.

٣- العلاقة المهنية تساعد المسترشد على التنفيس الوجداني وذلك بما تتيحه من إعطاء حيز للحديث عن مشكلته خصوصاً عند شعوره بالأمن والطمأنينة والثقة المتبادلة بينه وبين المرشد، فقد يبوح عن مشاعره وخاصة السلبية منها والمؤلمة وفي ذلك تنفيس عن نفسه.

٤- العلاقة المهنية تساعد المسترشد على تكوين بصيرة عن الأسباب الحقيقية وراء مشكلته سواءً كانت ضغوطاً داخلية أو خارجية بما تمنحة من فرصة لمناقشة مشكلته مع متخصص لديه القدرة على تشخيص وتحديد الأسباب التي أدت إلى ظهور المشكلة.

٥- العلاقة المهنية علاقة هادفة، حيث إنها وسيلة لتحقيق عملية المساعدة، ولن يستطيع المرشد تحقيق هذا الهدف من غير بناء العلاقة المهنية والمحافظة في الاستمرار عليها.

٦- العلاقة المهنية تقوم على الفهم المتبادل بين المرشد والمسترشد، حيث يفهم كل منهما دوره ودور الآخر تجاهه ويثق كل منهما في قدرة الآخر.

٧- العلاقة المهنية تنمو تدريجياً حيث لا يتصور أن تنمو مرة واحدة وإنما هو أسلوب يمارس وينمو مع كل مرحلة من مراحل التدخل، ويعتمد ذلك على مهارة وفهم الاختصاصي الاجتماعي «المرشد» لطبيعة المسترشد وأبعاد مشكلته، وكذلك ثقة المسترشد بالمرشد والمؤسسة التي تقوم بخدمته.

٨- العلاقة المهنية تقوم على مبادئ يلتزم بها المرشد مستمدة من حق المسلم على المسلم، وكذلك حق صاحب الحاجة على من يساعده على قضاء حاجته وهو يساعد أخيه المسترشد على قضاء حاجته. لذا كان لزاماً عليه أن يلتزم بالآداب الإسلامية في قضاء حاجة أخيه، بالإضافة إلى الالتزام بمبادئ الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية كالتقبل وتأكيد مبدأ السرية والبدء مع المسترشد من حيث هو لا كما يجب أن يكون وحقه في تقرير مصيره في حدود مصلحته ومصلحة المجتمع، وغيرها من المبادئ الأخرى المذكورة في موضع آخر من هذا الدليل.

مظاهر تكوين العلاقة المهنية:

كيف يمكنك التعرف على طبيعة ودرجة علاقتك المهنية بالمسترشد؟ بالطبع ليس لديك أخي المرشد مقياس كمي يمكن أن تقيس به قوة العلاقة المهنية، ولكن يمكنك أن تتعرف على مظاهر هذه العلاقة من خلال الجوانب التالية والتي في عمومها تكون انعكاساً لدرجة نمو العلاقة المهنية.

١- الشعور بالارتياح بين طرفي العلاقة المهنية «المرشد والمسترشد» مؤشراً على بناء العلاقة المهنية نتيجة التفاعل الإيجابي بينهما، بحيث يشعر كل منهما بالطمأنينة عند سماع الآخر، وحينئذ يقتنع المسترشد في قدرة المرشد على مساعدته وشعوره بمدى اهتمام المرشد به ورغبته في مساعدته.

٢- توافر الثقة المتبادلة يدفع المسترشد للحديث عن مشكلته بكل وضوح وواقعية وبتبدد المشاعر السلبية لدى المسترشد والتي تعوق تفاعله مع المرشد يبدأ نمو التفاعل التعاوني.

٣- اختفاء أساليب المقاومة التي ربما يمارسها المسترشد قبل بناء الثقة بالمرشد مثل الهروب في الكلام أو عدم الوضوح في الإجابة عن أسئلة المرشد المتعلقة بالمشكلة، أو التضارب في المعلومات كلها مؤشرات على عدم بناء العلاقة المهنية، وحينما تزول هذه الأساليب يبدأ بناء العلاقة المهنية، حيث شعور المسترشد بالارتياح للمرشد.

٤- الرغبة الأكيدة في البحث عن حل للمشكلة ومؤازرة المسترشد للخطة العلاجية دليل على بناء العلاقة المهنية واقتناع المسترشد في قدرة المرشد على مساعدته ويصبح مستعداً لتحمل المسؤولية التي يلقيها عليه المرشد تجاه إنجاح العملية العلاجية.

معوقات بناء العلاقة المهنية:

لا شك إنك تسعى لبناء علاقة مهنية جيدة، ولكي تحقق ذلك الهدف عليك أن تدرك المعوقات التي تحد من بناء علاقة مهنية فاعلة يمكنك من خلالها العمل مع المسترشد بفعالية نحو معالجة مشكلته وتنمية قدرته في التعامل معها في المستقبل. ومما لا شك فيه أن من أهم تلك المعوقات في الاستشارة الأسرية عبر الهاتف «أو التدخل السريع في الخدمة الاجتماعية» تتعلق بطرفي الاستشارة وهما المرشد والمسترشد بالدرجة الأولى، أما ما يتعلق بالمؤسسة فرغم أهميته إلا أنه في الاستشارة الأسرية عبر الهاتف يكون بدرجة أقل من الطرفين السابقين في العلاقة وهما المرشد والمسترشد.

لذا فمن أهم المعوقات التي تحد من بناء علاقة مهنية فاعلة والتي يجب أن يأخذها المرشد بعين الاعتبار ما يلي:

١– ضعف الإعداد المهني للمرشد: فالتدخل المهني والعمل مع المسترشدين يحتاج من المرشد إلى إلمامه بالحد الأدنى من المعارف المطلوبة لأدائه المهني حتى يستطيع تطبيق المبادئ والمهارات اللازمة لتكوين العلاقة المهنية والتدخل المهني في مساعدة المسترشدين على العمل لإيجاد حل لمشكلاتهم وتنيمة قدراتهم.

٢– بعض العمليات النفسية اللاشعورية للمرشد والمسترشد مثل الإسقاط والتحويل، ويقصد بذلك أن تكون هناك لدى أي من قطبي العلاقة مشاعر سلبية مكبوتة كالكره أو خبرات أخرى سيئة يسقطها أو يحولها كل منهما للطرف الآخر عند الاتصال لطلب الاستشارة وربما تؤدي إلى فشل تكوين العلاقة المهنية.

٣– الاتجاهات السلبية غير المهنية مثل التحيز ضد المسترشد، نظراً لجنسه أو موطنه أو ثقافته أووجود فوارق طبقية أو تعلمية كبيرة بين المرشد والمسترشد وعدم مراعاتها عند التدخل المهني بلا شك ستعوق بناء العلاقة المهنية.

٥– خوف المسترشدين على أسرارهم وخاصة الأسرار التي تجرهم للإساءة لأنفسهم أو ربما تسيء إلى سمعة أسرهم، ومن ثمَّ لن يفصحوا عنها وستتعثر بناء عليه العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد نتيجة ذلك، وعلى المرشد أن يؤكد على سرية المعلومات منذ اتصال المسترشد بوحدة الاستشارات، حيث لا يوجد كاشف للرقم ولا يطلب أسماء، وأن المعلومات تحت السرية التامة.

٦– شك المسترشد في قدرة المرشد على مساعدته نتيجة لخبرات سيئة مر بها مع مسترشدين سابقين، حيث فشلوا في مساعدته نتيجة لتعقد المشكلة أو ضعف الإعداد المهني للمرشد، وفي هذه الحالة لن يسهل تكوين العلاقة المهنية وسيتطلب ذلك جهداً أكبر من المرشد حتى يغيّر الأفكار ويثبت للمسترشد قدرته على المساعدة.

٧– التوقعات الخاطئة لبعض المسترشدين حول سرعة المسترشد في مساعدته قبل دراسة الموقف من

جوانبه المختلفة متجاهلاً طبيعة السلوك الإنساني، أو حينما يتوقعون مميزات خاصة لهم دون بقية المسترشدين عند الاتصال بالمرشد وفي هذه الحالات يصعب تكوين العلاقة المهنية قبل تصحيح هذه التوقعات والأفكار حتى يرتبطوا بالواقع.

بعض الجوانب التي يجب على المرشد مراعاتها عند بناء العلاقة المهنية:

مع التسليم أن المرشد لديه الحد الأدنى من الفهم في الأطر النظرية والمبادئ ومهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، كمهنة تعمل في مجال الرعاية الاجتماعية للتدخل وتحقيق أهدافها العلاجية والتأهيلية والتنموية، إلا أن هناك بعض القواعد التي يجب أن يلتزم بها المرشد في المجتمع المسلم حينما يمارس دوره المهني يمكن تلخيصها في الجوانب التالية:

١- الإيمان بقابلية السلوك الإنساني للتغيير:

حيث يقر الإسلام بقابلية السلوك الإنساني للتغيير والتعديل، وبذلك نرى أن الله سبحانه وتعالى قد أرسل رسله تترى لهداية الناس كلما حادوا عن الطريق المستقيم، وكل ابن آدم خطاء وخير الخطائين التوابون. فعلى المرشد أن يأخذ ذلك بعين الاعتبار عند العمل مع المسترشدين مع التسليم بأن تغير السلوك الإنساني قد يأخذ وقتاً طويلاً معتمداً على طبيعة السلوك وطبيعة الشخصية ومهارة الاختصاصي الاجتماعي بعد توفيق الله سبحانه وتعالى.

٢- مراعاة الفروق الفردية للمسترشدين:

يقرر الإسلام الفروق الفردية بين الأفراد وهذا من حكمته سبحانه وتعالى: حيث قدر الاختلاف بين البشر في الرزق والخلق والسلوك ونحو ذلك، قال الله تعالى في محكم التنزيل ﴿ **إِنَّ سَعْيَكُمْ لَشَتَّى** ﴾(الليل:٤). وقال تعالى: ﴿ **وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ** .. ﴾ الآية - سورة الزخرف: ٣٢). فقد تكون المشكلات واحدة في طبيعتها ولكن تختلف في الأسباب المؤدية إليها وعلى المرشد أن يأخذ بعين الاعتبار عند بناء العلاقة المهنية مع المسترشدين ومساعدة كل فرد بما يناسبه.

٣- التدرج في استخدام أساليب العلاج :

كما هي طبيعة العلاقة المهنية تنمو وتتطور بالتدرج متأثرة بمهارة المرشد واستجابة المسترشد يكون التدرج في أساليب العلاج الذاتي والاجتماعي كذلك. يقول الله سبحانه وتعالى في توجيه لحل المشكلات الزوجية ﴿ **وَاللَّاتِي تَخَافُونَ نُشُوزَهُنَّ فَعِظُوهُنَّ وَاهْجُرُوهُنَّ فِي الْمَضَاجِعِ وَاضْرِبُوهُنَّ فَإِنْ أَطَعْنَكُمْ فَلا تَبْغُوا عَلَيْهِنَّ سَبِيلاً إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيًّا كَبِيراً** ﴾ (النساء: ٣٤)

٤- إلتزام المسترشد بالسلوك الإسلامي :

إن الذي يعمل في مجال الاستشارات الأسرية يقابل كثيراً من الحالات والمشكلات والتي من خلال الممارسة يتضح أنها نتيجة لأسباب ضعف الوازع الديني وعدم الإلتزام بما أمر الله سبحانه وتعالى به من حقوق أو واجبات بين الزوجين، أو من خلال الخلل في العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع المسلم وضعف البناء الاجتماعي، لذا فإن ذلك يتطلب من المرشد الذي يقوم بدور مهم وقيادي في عملية المساعدة، أن يكون على قدر من الالتزام بما يوجه إليه الله تعالى: ﴿ **أَتَأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْبِرِّ وَتَنسَوْنَ أَنفُسَكُمْ وَأَنتُمْ تَتْلُونَ الْكِتَابَ أَفَلا تَعْقِلُونَ** ﴾ (البقرة: ٤٤).

٥- التطبيق المتكامل:

على المرشد أن يأخذ في اعتباره النظرة التكاملية عند مساعدته للمسترشد فلا يركز على جانب واحد في التدخل لعلاج المشكلة، حيث إن طبيعة التدخل تعتمد على أنماط الاستشارة قد تكون قبل وقوع المشكلة ويكون دوره وقائياً بالدرجة الأولى، وقد يكون أثناء وقوع المشكلة ويكون دورة علاجياً ويكون بعد وقوع المشكلة تأهيلياً تنموياً لاستعادة دوره وقدرته من خلال مشاركته في وضع الحلول اللازمة لمقابلة مشكلته، وقد يستخدم جميع الأساليب بشكل تكاملي وخاصة عند تطبيق الأساليب الشرعية في محاربة المشكلات، حيث يقول سبحانه وتعالى: ﴿ **أَفَتُؤْمِنُونَ بِبَعْضِ الْكِتَابِ وَتَكْفُرُونَ بِبَعْضٍ فَمَا جَزَاءُ مَن يَفْعَلُ ذَلِكَ مِنكُمْ إِلاَّ خِزْيٌ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَيَوْمَ الْقِيَامَةِ**

يُرَدُّونَ إِلَىٰ أَشَدِّ الْعَذَابِ وَمَا اللَّهُ بِغَافِلٍ عَمَّا تَعْمَلُونَ ﴾ (البقرة: ٨٥). مثال ذلك مطالبة المسترشد بالقيام بالحقوق الزوجية وبناء علاقة مودة مع زوجه وبيان الأصول الشرعية المتعلقة بذلك، في حين أن علاقته بالله سبحانه وتعالى ضعيفة ولا يأتمر بأمره ولا يتوقف عند حدوده.

كيفية التدخل في الأزمات الأسرية الطارئة

إعداد

د. عائشة الشهراني*

هناك كثير من المسترشدين يعانون من أزمة حياة تهددهم. وهذا أمر صعب ومخيف لأي مرشد، كما أنه أمر مربك بالنسبة للمرشد المبتدئ بشكل خاص، لأنه غير متأكد من مهاراته ونتائج قراراته. وعندما يكون المسترشد في أزمة، فإن ذلك يمثل أزمة لك أيضاً. سوف تخبر وتعاني عدداً من المشاعر التي يعانيها المسترشد، كالقلق والضيق والحيرة والشك، هذه الاستجابات الانفعالية طبيعية ويمكن فهمها، ولكن عليك أن تضبطها عندما تتحدث معه. إن من المهم أن تتصرف بهدوء وحذر وعقلانية حتى لو كنت قلقاً ومرتبكاً. فمن غير المفيد إطلاقاً أن تظهر للمسترشد فزعك وارتباكك. بل عليك أن تبدي الاهتمام وتظهر الاتجاهات الإيجابية وتتبع طريقة حل المشكلات بعقلانية في الموقف. إذا كانت كل هذه الأمور صعبة التطبيق بنجاح، عليك أن تتذكر دوماً بأنه ليس بإمكانك التعامل مع الموقف الطارئ بمفردك. إن عدداً من المرشدين المبتدئين ينظرون إلى أزمة المسترشد على أنها دليل فشل العلاج، أو أنهم لا يرغبون بإجراء أية علاقة من أجل طلب مساعدة مشرفيهم. إن حالات الطوارئ يتم مواجهتها بشكل جيد حين تتلقى مساندة من مشرفك أو من اختصاصي آخر. ويكون من الأفضل أن تتوقع حدوث الأزمة لوضع البدائل المتاحة فتتقدم خطوات إلى الأمام مع مرور الوقت.

سنتحدث عن الاستراتيجية العلاجية العامة التي تتبع في التعامل مع حالات الطوارئ والأزمات وكيفية مواجهتها. وسنركز على المواقف الطارئة أثناء التواصل مع المسترشد. فهذه الأزمة تختلف نوعاً ما مع الأزمة التي تحدث في الإرشاد العلاجي الطبيعي تستدعي لمواجهة حالة طارئة عند مسترشد غير عادي.

* سبق التعريف بالكاتبة في الصحيفة (١٩٠)

الأزمة: ماذا تتوقع؟

إن من المهم أن تتذكر دوماً أن الصفات المميزة للأزمة، ليست حادثة مثيرة ومحرضة، ولكنها، عدم قدرة المسترشد على التعامل مع الموقف ومواجهته، إن حادثاً معيناً يتجاوزه مسترشد ما باندفاع وبخطوات سريعة وإيجابية، قد يجعل مسترشداً آخر أكثر إرباكاً وتوتراً. إن الأزمة عادة ما تنشأ بسبب موقف فاجع مثل موت أحد أفراد الأسرة أو طلاق، وفقدان عمل أو خسارة مادية. مع أن أكثر الأحداث التي تبدو إيجابية وخبرة أيضاً، تخلق أزمة وتهديداً عليك أن تحكم على خطورة الأزمة من خلال ردود فعل المسترشد واستجاباته لها، وليس من خلال الخطورة الظاهرة للحدث نفسه.

وكقاعدة عامة، عليك أن تتوقع من المسترشد الذي يعاني أزمة، أن يكون مؤهلاً لمرض نفسي ما، مع قلق واضطراب في المحاكمة. إن أكثر المُعَالِجَينَ قلقون بالرغم من اختلاف درجات القلق نفسه. فبعضهم يعاني حالة قلق تشبه الذعر والفزع، وبعضهم الآخر يبدي الاكتئاب والانسحاب وعدم القدرة على التواصل. إن هؤلاء المسترشدين غير قادرين على اتخاذ قرارات، وهم بحاجة إلى توجيه ومساعدة ملموسة منك. إن مشاعر الاتكالية والعجز، قد تجعل بعض الناس غير قادرين على التعبير عن صعوباتهم، بحيث تقاوم ذلك بحصولك على أية معلومات مهمة منهم.

ومع تعرضهم وصفنا بعض الاستجابات العامة التي يمكنك توقعها من الناس أثناء تعرضهم لأزمة ما، عليك أن تتذكر بأن كل شخص سيستجيب لذلك بشكل مختلف تماماً.

فبعض المسترشدين يطلبون المساعدة المستمرة منك، في حين أن البعض الآخر يعبر عن عدم رغبته في استمرار العلاج ويطلب إيقاف المعالجة. إن رد الفعل الخاص لكل المسترشدين سيتغير ويصاغ من جديد عن طريق الموقف، وطريقة استجابته للضغط والأزمة النفسية.

استراتيجيات عامة للتعامل مع الحالات الطارئة:

أولاً: مساعدة المسترشدين في ضبط انفعالاتهم:

إن مساعدة المسترشد المُعَالَج في ضبط انفعالاته وأن تهدئة روعه أو خوفه، هو مركز الاهتمام الأول بالنسبة لك كمرشد، وخاصة أنه يعاني من صعوبة التواصل والإفصاح والتفكير. أو حتى الإصغاء بفعالية إن المسترشد أقدم على الاتصال بالمرشد طلباً للعلاج وهو يعاني من القلق والخوف مضافاً إليها صعوبة الحديث عن وضعه، أو أنه يتحدث بسرعة ولكن بطريقة غير مفهومة! إطلاقاً.

إن إحدى الطرق التي تساعده فيها على أن يهدأ هو أن تطلب منه التوقف عن الحديث للحظة فقط ثم الاسترخاء وبعدها يستأنف حديثة ثانية، فإذا ما استمر بالتحدث بسرعة، عليك أن تعدل من نبرة حديثه وسرعته من المستوى الطبيعي إلى درجة أبطأ.

ثانياً: تقدير شدة الخطر:

عندما تحدث المسترشد وهو يعاني من أزمة ما، فإن العمل الأول المطلوب أن تقوم به هو تقدير شدة الخطر والتهديد الذي يعانيه المسترشد، وأن تتبين فيما إذا كان في حالة أذى وخطر على نفسه أو على الآخرين.

ولكي تُقدر ذلك وتتوصل إلى حكم حول شدة الخطر والأذى عليك أن تكشف مشاعر المسترشد وتفكيره، وأن تخطط لكل المظاهر المتعلقة بالموقف المتأزم. وغالباً ما يواجه المرشدون المبتدئون صعوبة في مثل هذا التقويم وفي تحديد الإجراء الوقائي الذي يجب عليهم اتخاذه فوراً، مما ينتج عنه آثارٌ غير مُرْضِية، أو يمنع المسترشد من التصريح عن مشاعره وأفكاره، مما يزيد من صعوبة الحصول على المعلومات العلاجية القيمة. إن أسهل طريقة لتعرف ماذا فعل المسترشد أو ينوي فعله، هي أن تسأله مباشرة عن ذلك. وعادة ما تكون استجابته مؤشراً جيداً لأفعاله اللاحقة. فعليك أن تستوضح أفكار المسترشد كاملة وتكتشفها مهما كانت. وعليك أن تتبين ما إذا كان المسترشد

يعتقد بأن هناك من يمكن اللجوء إليه من الأشخاص وذلك أثناء مروره بالأزمة، فالشخص الذي يعاني أزمة بحاجة إلى بعض الناس الذين يمكنه الاعتماد عليهم من أجل الدعم والمساندة. كما أنه بحاجة أيضاً إلى أن يعتقد بوجود بدائل عديدة متاحة له، فإذا اعتقد بأنه لا توجد طريقة أو بديل، أو لا يمكن عمل شيء لمواجهة الأزمة، فإن ذلك دليل خطر. إن هذا يزيد من احتمالية الخطر، ويتطلب منك كمُعَالِج أن تعمل فوراً معه لتطوير بدائل وطرق مقبولة وسريعة في المواجهة والتكيف في تقويمك للموقف، من المهم أن تقرر الأزمة الحالية وردود فعل المسترشد لها استناداً إلى تاريخه وطبيعة مواجهته للطوارئ والمواقف كما اعتاد أن يواجهها. وهذا يتطلب منك أن تتبين خبرات المسترشد السابقة والمواقف التي فشل في التعامل معها. وربما عليك أن تسأله أسئلة كالتالية:

«هل سبق أن شعرت بذلك من قبل؟».

«هل في الغالب ينتابك هذا الشعور؟».

«ما السبب الذي يجعلك تشعر وتفكر بمثل هذه الطريقة؟»

«ماذا تفعل عندها؟»

فإذا علمت بأنه قد مر بمثل هذه الأزمات والتهديدات، يمكنك حينها أن توضح له الطرق نفسها والأساليب السلوكية التي اتبعها في السابق والنتائج التي حققها وإمكانية اتباعها الآن.

هذه المعلومات، ليست كافية لكي تصل إلى قرار حول كيفية تطور الحالة. إلاَّ أن معرفتك بالطريقة التي سلكها المسترشد في المواقف المشابهة في الماضي عندما واجه موقفاً مثيراً للقلق والتهديد، فهناك احتمال كبير بأن يكرر هذا السلوك أيضاً. وإذا تبين أنه اعتاد في الماضي أن يتصرف بطريقة انفعالية درامية في كل المواقف عموماً، فعليك أن تتوقع سلوكه بطريقة انفعالية متطرفة وحادة في المواقف الطارئة.

عند تقييمك وتقديرك، كيف استجاب المسترشد، فإنه ليس بإمكانك الاعتماد المطلق أو الثقة فيما يتعلق بمعرفتك عن سلوكه السابق، عليك أن تصف وبدقة، الصفات المميزة للموقف الحالي وأن تتعرف عليه بالتفصيل والوضوح الكافيين. مثلاً: وإذا كان لأول مرة في حياته يمر بخبرة هي بمثابة أزمة وتهديد، فعليك أن تتذكر بأنه أكثر خطراً وتعرضاً للضغوط النفسية. كما أن تقديرك لموقف المسترشد الحالي يستند إلى علاقتك العلاجية معه. فربما تسأل العديد من الأسئلة لمسترشد تراه لأول مرة بالمقارنة مع مسترشد آخر تعرفه جيداً، لأن عليك الآن أن تتعرف على نقاط قوته ونقاط ضعفه ومصادر طاقته وطريقة سلوكه وتكيفه. إن الدعم الذي تقدمه في العلاقة العلاجية المتطورة ستُخَفِّضُ من خطر تصرف المسترشد بشكل اندفاعي أو غير مرغوب.

ثالثاً: مساعدة المسترشد في توضيح مشكلاته والتركيز عليها:

لكي تتعامل بدقة مع أزمة المسترشد الحالية ومشكلاته، فعليك أن تقدم له وجهات نظر حقيقية عما حدث له وكيف ارتبط ذلك كله بحالته الانفعالية. فربما كان يمر بخبرات انفعالية جديدة أو بمشاعر عظيمة الشدة لم تخبرها من قبل خلال حياته كلها، وربما كان ذلك بمثابة تهديد وإرباك وإزعاج شديد له. إن توضيح المشاعر وتباين علاقتها بمواقف وموضوعات محددة، قد يجعل الموقف العلاجي أقل إرباكاً وأكثر يسراً وسهولة. فبعض المسترشدين يطورون وجهة نظر واحدة فقط، عن طريق القول والتصريح عما حدث لهم، في حين أن بعضهم الآخر لا يكون وجهة نظر حتى تقدم له أنت تفسيراً للموقف الذي حصل معه.

إذا كان المسترشد يخشى من أنه غير قادر على التعامل مع الأزمة ومواجهتها، فعليك أن تقارن الموقف الحالي مع المواقف الأخرى المشابهة التي سبق أن مرّ بها، أو خبرها هو. فقد يدعمه ذلك بحيث يشعر بأنه قد استمر وتجاوز الظروف والمواقف المشابهة، وأنه قادر بفاعلية على مواجهة المشكلة الحالية والتصدي لها. أما بالنسبة لمسترشد آخر، فقد يكون بحاجة إلى أن تبين له كيف أن

ردود فعله للموقف المشكل كان مبالغاً ومضخماً له وأنه قد منعه من الاستجابة المناسبة في حل المشكلة.

«رجل عمره خمس وأربعون سنة كان يتبع الإرشاد الزواجي، وفقد عمله خلال العلاج لقد نظر إلى مواعيد الجلسات بشكل مرعب وكان يخشى من عدم تشغيله، لأنه متقدم في العمر وأنه لن يجد عملاً آخر، ومن ثمَّ لا يستطيع أن يدفع أجر المنزل، وأن كل شخص سوف يعتقد بأنه إنسان فاشل».

لقد وضح المرشد لهذا المسترشد بأنه قد ضخم الأحداث كثيراً، وأنه قال أشياء لن تحدث إطلاقاً. مثل هذه المخاوف والقلق لن تعمل فقط على زيادة خطر تعرض المسترشد للاضطراب، بل تبعده أيضاً عن المطالب الواقعية المتعلقة بالموقف مثل البدء بالبحث عن عمل جديد، والتكيف مع الأسرة وتحقيق مطالبها.

رابعاً: تطوير البدائل (أساليب التكيف):

إن التركيز على العناصر الأساسية والواقعية للمشكلة يجعلها تبدو سهلة المعالجة عند المسترشد. ومن السهل البدء بوضع طرق جديدة للتعامل والتكيف. المسترشد الذي يمر بأزمة وعنده مشكلة فيها، يشعر بالعجز بسبب أنه لا يملك أو لا يرى البدائل العديدة للتعامل معها. ولذلك فإن دورك بكونك مرشداً هو مساعدته في وضع طرق بديلة للاستجابة والتصدي والتكيف. أحياناً ينشأ عدد من أشكال السلوك التكيفية من خلال النقاش والمحادثة مع المسترشد، ولكنه لم يتخذ القرار حولها أو يبدأ بتطبيقها، فمثلاً يعاني من مشكلات مع زوجته أو خلافات حادة قد تنتهي بالطلاق. إن نقاش مثل هذا الوضع، قد يتيح للمسترشد أن يقرر قضاء وقت أطول (ليلة كاملة) مع صديق حميم له، وأن يتصل بزوجته صباحاً، حيث تتحدث زوجته بطريقة أقل انفعالية. وفي وقت آخر، قد يعاني من مشكلة في اتخاذ قرار أو البدء بسلوك علمي، ومهم في مثل هذه الحالات عليك أن تقرر ما إذا كان من المناسب التدخل. ويتضمن ذلك تقرير شدة الأزمة

والآثار الناتجة عن كل سلوك. إن المداخلة المكثفة أو غير المناسبة قد تؤدي إلى عصيان المسترشد ورفضه لتدخلك. وقد يؤدي العجز الذي يعانيه إلى زيادة شعوره بعدم الكفاءة أو المقدرة، ومن ثمَّ يخفض من تقديره لنفسه (لأن تقديره لنفسه قد تأثر الآن بسبب الصعوبات التي واجهها في الأزمة وعدم قدرته على التعامل معها). وبسبب هذه الآثار، يجب عليك أن تتيح له نوعاً من المسؤولية باتخاذ القرارات وكذلك التخطيط لما سيحدثه أيضاً. وغالباً ما يقوم المرشد والمسترشد بوضع خطة خاصة لما يجب عمله في المعالجة. هذه الأعمال قد تكون سهلة، مثل الاتصال بعيادة نفسية ووصف معالجة طبية، أو الاتصال بمكتب اجتماعي أكثر تخصصاً، أو الاتصال بمؤسسة اجتماعية أو قانونية، وفي أوقات أخرى، قد يكون عليه القيام بأعمال أكثر تعقيداً مثل التخطيط لعمل جديد والبحث عنه، ولكن يجب التذكير بأن وضع هذه البدائل للمسترشد لا يعني بالضرورة أنك فعلت كل المناسب تماماً، فهناك العديد من المشكلات أو الأسئلة التي لا تجد لها حلاً.

خامساً: قبول خطة العمل وبرنامجه:

إن من الضروري ألا تنتهي علاقتك مع المسترشد قبل أن يتم اتخاذ بعض القرارات اللازمة والاتفاق على خطة عمل المعالجة. وهذا مثال توضيحي:

«بالطبع، لقد اتفقنا على أن تبقى مع والديك هذه الليلة، واتصل بي حين وصولك، وأتوقع مكالمتك غداً الساعة العاشرة.

من المهم في التخطيط لبرنامج العمل، وضع مختلف النتائج الممكن حدوثها وتوقعها. مثلاً، يقول المعالج المسترشد: «إذا لم يعطك زوجك نقوداً لشراء الحاجات من المحل، فعليك أن تطلبي من والدك ويقرضك مبلغاً».

بعض المسترشدين يوافقون على خطة العمل التي تضعها بصورة صريحة، ولكنهم لا يعملون بها بسهولة، لذلك عليك أن تركز على أنهم يوافقون على الخطة، وهذه الموافقة والقبول بمثابة

علاقة ضمنية بينك وبينهم. ربما تقول: «لقد وعدتني بأنك ستخبرني إذا ما بدأت تراودك أفكار حول الطلاق» أو «لقد وافقت على أن تخبر والديك أني أقترح أن تذهب إليهما. هل هناك أي سبب يوضح لي لماذا لا تريد أن تفعل ذلك؟».

قبل أن تسمح للمسترشد بإنهاء المكالمة، عليك أن تلخص خطة العمل وبرنامجه الذي يجب اتباعه. مثلاً: «لقد قررت أن تترك أختك مع والديك لأسابيع عدة مقبلة، وأنك ستخبر قسم الشؤون الاجتماعية غداً، من أجل إجراء.. إلخ.

إن هدفنا هو أن نبين لك كيف يمكنك أن تطور بدائل أو طرق عمل مع المسترشد والطريقة الخاصة بكل مسترشد لا يمكن وصفها سلفاً، لأن عليك أن تتبين الصفات المميزة لكل مشكلة، إضافة إلى سمات شخصية المسترشد وطبيعته الفريدة، فهذان العاملان لهما الدور المهم في تحديد طريقة العمل، كما أن نجاحك السابق في تكوين العلاقة مع المسترشد نفسه، له أهمية كبيرة في ذلك أيضاً.

سادساً: تقديم الدعم والمساندة:

إن سلوكك تجاه المسترشد طوال فترة الأزمة، يتميز عادة بزيادة تقديم الدعم والمساندة له. وعليك الانتباه خاصة المسترشد الذي لا يوجد عنده مصدر دعم ومساندة نفسية واجتماعية، خارج نطاق الاستشارة الهاتفية. ودعمك له يتضمن زيادة في علاقتك وتواصلك معه. إن تكرار العلاقة والتواصل يتحدد أيضاً بالاستناد إلى شدة أزمته وفقدان مصادر دعمه الأخرى وخاصة الأهل والأصدقاء.

وعليك أن تؤثر فيه لكي يستخدم هذا الدعم والمساندة الاجتماعية في حياته اليومية. فربما تفترض أن بعض التدابير يمكن اتخاذها بكون المسترشد ليس وحيداً، بل يتطلب منه قيام علاقات مع أصدقاء وأقارب في فترات معينة.

إضافة إلى ذلك الدعم الذي تقدمه له، من الضروري أن تبين له مصادر المساندة والدعم من الأصدقاء أو أفراد العائلة والأقارب، وإذا لم يكن هذا ممكناً، عليك أن لا تتركه لوحده إطلاقاً. ولسوء الحظ فإن المرضى بالاكتئاب الحاد، لا يريدون البقاء مع الآخرين، فهم يفضلون الوحدة. وحالما يكونون مع أشخاص آخرين فإن مشاعرهم ستتغير، ولكن مبدئياً، عليك أن تستعمل مركزك وسلطتك وتأثيرك لإقناعه بالبقاء مع الآخرين.

مثلاً، يتعين عليك أن توضح له فإن هذا قرار مهم ومهني، بحيث يبقى بجانبك شخص ما طوال الأسبوع. بينما لمسترشد آخر قد تضطر لاتباع بديل آخر هو أن يدخل المشفى.

ومع أن العلاج الطبي والدوائي المناسب قد يكون ضرورياً في مثل هذه الحالات للمكتئبين ذوي الأفكار الانتحارية، فإن جرعات الدواء يجب مراقبتها بحذر أيضاً. ولكي تتأكد من أنه يتبع خطتك العلاجية تماماً، يمكنك أن تتصل بالطبيب النفسي الذي أحلته إليه ووصف له الدواء، ولتتأكد من ذهابه إليه بانتظام. إن هدفك العلاجي مع مثل هذا المسترشد هو أن تتعرف على الفترات التي تبدو فيها نزعاته الانتحارية والتي غالباً ما تكون فترات قصيرة جداً.

والمهم هو أن تفعل أي شيء تجعله يجتاز هذه الفترة بأمان. إن الطرق والبدائل الممكنة تختلف من مسترشد إلى آخر. وربما عليك أن تدخل في معتقداته الدينية وفي أوامر ونظم العائلة التي تحبط مثل هذه الأفكار والأفعال وتمنعه من تنفيذها. عموماً قد يكون من غير المفيد أن تتحدث معه بعيداً عن مشاعره أو أن لا تقدم الدعم والمساندة. إن إجراءات مثل: «إنه ليس سيئاً» و«كل شخص يشعر بالكآبة لفترة قصيرة»، والتي لا تصف مشاعر المسترشد ولا تعبر عنها، تجعله بعيداً وغريباً أكثر من أي شيء آخر. وبطريقة مشابهة أيضاً، فإن محاولتك في طمأنته (كأن تقول له لا تقلق، ستتخلص من كل هذا)، غير فعالة بهذا الأسلوب ولا تستخدم هذه العبارات مع المكتئب.

الحالة الأولى: الغيرة المرضية:

تقف الزوجة حائرة عاجزة لا تدري ما تفعل إنه أصعب وأخطر موقف مر بها في حياتها. وإلى من تشكو وكيف تجد حلاً لهذه المشكلة الغريبة هذه الزوجة الشريفة يتهمها زوجها بالخيانة وهي شريفة حقاً ـ هي زوجة مخلصة لا تعرف رجلاً غيره حتى فكرة الخيانة لا تراود ذهنها على الإطلاق وسلوكها لا يشير إلى أي اعوجاج، وفضلاً عن ذلك فهي تحب زوجها ما تفعل به هل تشكوه؟ هل سيصدقها الناس أم سيصدقونه؟ إنه يبدو عاقلاً متزناً ولا يشك أحد في أنه إنسان غير طبيعي.

والعلاقة الأساسية لهذه الحالة هي التوهم بأن الزوج أو الزوجة غير مخلصين في علاقتهما وتسمى غيرة مرضية، لأن الوهم ناجم عن اعتقاد غير مبني على دليل كافٍ ولا تغيير بالمناقشة المنطقية وتسمى الغيرة المرضية، وتحصل هذه الحالة عند الرجل أكثر منها عند النساء وقد يصل العنف فيها إلى حد القتل مثال:

«فاطمة» و«خليل» قصة حب كانت تروى بين من يعرفهما، وكلاهما كان له مع أهله صراع ومعارك حتى يتم هذا الزواج!.

وتم الزواج.. «فاطمة» تعرف أن «خليل» شخص غيور جداً.. وكان دليلها على عظمة هذا الحب «غيرة خليل» التي كانت تتباهى بها أمام صديقاتها في الجامعة.

لكن بعد الزواج.. ومع كل فترة زمنية تمر عليها مع غيرة خليل تدرك فاطمة أنها غيرة مرضية.. فهو يتجسس عليها في العمل.. ويريد أن يرى أنها حين تركب سيارتها لا تحدث أحد زملائها في موقف السيارات.. بل بين الحين والآخر وبشكل ملحوظ يعمل لها «كبسات» في العمل. ملابسها هو الذي يختارها واسعة، يدخل معها إلى الطبيب إن اضطرت أن تقصد طبيباً لأي مرض حتى مع وجود ممرضة داخل غرفة الطبيب، لأنه يصر على أن تراها طبيبة حتى مع عدم وجودها لو أمسكت السماعة لتتحدث مع صديقة لها.. تعرف وتسمع أنفاسه على الخط الثاني.

تعرف أنه يفتش شنطتها ومفكرة هاتفها.. حتى لو ذهبت لزيارة أخته فإنه يتبعها.

مر عام على هذا العذاب وحين حملت منه وسقط الجنين قال لها: «ربما الله لا يريده أن يعيش.. ربما لأنه ليس مني». ومع كل موقف غيرة يشتم ويسب وينعتها بالسقوط وبألفاظ لا تليق أن يقولها الرجل لزوجته ولا حتى لأي امرأة.

«فاطمة» كتبت لي رسالتها بعد موقف شرس من الغيرة حصل لها، حين كانت تبارك لشقيقه على ترقية العمل التي حصل عليها، ضربها وشتمها في السيارة بعد خروجهم من بيت أهله متهماً إياها بمغازلة شقيقه، وأنه كان يشك بوجود علاقة بينهما وشرح لها كيف أن شقيقه أكثر رجولة ووسامة منه.

فاطمة لا تدري إن كان مشوار البقاء معه يستحق.. أم الأفضل أن تطلب الطلاق.

أسبابه: قد تكون جزءاً من مرض نفسي مثل الفصام والاكتئاب أو الإدمان الكحولي وقد تكون جزءاً من شخصية بارونية.

العلاج: يكون العلاج عادة صعباً، لأن المصاب لا يعترف أنه مريض وخاصة إذا لم يكن يعاني من أمراض نفسية أخرى، وفي حالة تعاون المريض يُعالج السبب ويتضمن العلاج مضادات الذهان وجلسات إرشادية للطرف الآخر، وإذا وجدت خطورة بالغة ينصح بالافتراق المؤقت أو الدائم، وبالطبع كل هذه العلاجات إضافة إلى تشخيص المرض ينبغي أن يقوم به مختص نفسي ولا يمكن أن يقدمها المرشد عبر الهاتف، فالدور هنا هو قيام المرشد بإحالتها إلى مختص نفسي ونصحه لها بمراجعته لتقييم الحالة وتقديم العلاج المناسب.

الحالة الثانية: العنف الزوجي:

إن المرأة التي تعيش مع رجل مسيطر، عصبي مدعوة للتكيف.. فهي إذا لم تنفذ أوامره عذبها نفسياً وبدنياً، بحيث لا يكون أمامها سوى أحد خيارين: الرحيل عنه.. أو البقاء والتكيف معه.

كثيرات من النساء الغربيات والشرقيات يخترن البقاء لأسباب عديدة أهمها: وجود أمل بأن تقل سيطرته ويخف عنفه مع الزمن، إضافة إلى اعتقاد بقدرات خاصة تجعل المرأة قادرة على تغيير طباع هذا الرجل، أو لعدم وجود حل بديل أمامها مثل عدم وجود عمل وراتب، أو عدم وجود مساندة اجتماعية، كما أن وجود أطفال منه قد يجعل المرأة تشعر بأن الأولاد لا ذنب لهم ولا ينبغي أن يدفعوا الثمن الباهظ للطلاق والتشتت.

هذه الأسباب قد تجعل الزوجة المسيطر عليها تبقى معه.. وفي حالة البقاء تقوم هذه المرأة بحيل تكيف كثيرة حتى تستطيع العيش معه، ومن هذه الأساليب النفسية للتكيف أذكر ما يلي:

تصغير الأمر:

حتى تهون على نفسها قد تقول المرأة لنفسها: وماذا لو منعني من زيارة أهلي، تعلمي هو لا يقصد أن يؤذيني ولكنه ضربني دون سيطرة منه، هو ليس دائماً هكذا!! إلخ.

تدبير الأمر:

كل امرأة ضحية سيطرة رجل غير طبيعية تعتقد أنها قادرة على تسيير حياتها: «اليوم عصبي غداً أجعله أكثر هدوءاً» ! «لن أقحم أحداً في حياتنا، أنا قادرة على تحسين أموري في البيت معه دون تدخل أحد» إلخ.

التغيير الذاتي:

لعبة «العيب فيَّ» من اللعب النفسية التي تلعبها المرأة المضطهدة على نفسها! وتبدأ بعلاج سلوكها الذي يكون عادة طبيعياً حتى تتكيف معه ولا توصله إلى نقطة الأذى، فإذا كانت تطلب أمراً منه تتحول إلى إنسانة متوسلة، وإذا كانت صاحبة موقف تتعلم كيف تتخلى وتصمت عن إبداء مواقفها وآرائها!

قدرة البقاء:

تقول المرأة المسيطر عليها لنفسها: أنا قادرة على البقاء يصرخ.. يضرب.. يفعل ما يشاء سأتكيف وأعيش معه حتى تحصل معجزة!

التخدير بالقيم:

تقنع نفسها أن النظرة الاجتماعية تعتقد أنه من الطبيعي أن تصبر المرأة على أذية الرجل ولا يحصل لها الطلاق وأن بنات الناس لا يتخلين بسهولة عن الزوج والأولاد!

الانعزال:

المرأة المضطهدة يتبعها نفسياً أن يعرف الآخرون بمعاناتها فهذا يتعبها وحتى يخف الألم النفسي عندها تبتعد عن الآخرين الذين ترى في عيونهم الشفقة والاستغراب!

المقارنة:

حتى تجد لنفسها سبباً للتحمل تقارنه بباقي الرجال، الذين هم أسوأ منه أو الذين لا يسيطرون ولكن فيهم صفات سلبية: «هو صحيح عصبي ويعذبني ولكنه لا يشرب خمرة»!

كل تلك التكيفات هي مخدرة قد تجعل بعض النساء تستمر في العيش مع رجل مُتْعِبٍ وقد يجعل بعضهن يدركن أن هذا كان مجرد مخدر مؤقت لم يحل المشكلة ولم يجعل الحياة مع هذا الرجل ممكنة.

سيكولوجية المضطهدة!

المرأة المعانية التي يسيطر عليها رجل تختلف اضطراباتها النفسية الناتجة عن هذه السيطرة حسب استعدادها النفسي وحسب حجم السيطرة القائم عليها وكلما كانت السيطرة شديدة وقد تصل إلى حد العقاب البدني في حالة مخالفة المرأة لهذه السيطرة كانت المرأة أكثر تعرضاً

للاضطراب النفسي.. ومن صور الاضطراب النفسي العامة للزوجة المسيطرة عليها ما يلي:

الخوف:

هي تعيش في حالة خوف شديدة دائمة. خوف من عقابه لأي أمر تقوم به يخالف ما يريد وأغلب النساء استجابة مع إحساس الخوف هذا، يتحاشين القيام بأي عمل يزعجه وهذا الخوف والتحاشي في محلهما لأن المرأة في هذه الحالة تنقذ نفسها من أذى قد يلحق بها إلا أن إحساس الخوف المستمر هذا قد يجعلها تتلف صحياً ونفسياً.

العار:

هي مع هذا الاضطهاد القائم عليها تشعر بأنها «لاشيء» لا شخصية ولا كيان ولا وجود ولا قيمة!.

في كثير من الأحيان ومن شدة الإحساس بالعار يكون بودها لو تمحى من على وجه الأرض.. تتمنى الموت.. وعارها حاصل من التحقير القائم عليها: يا غبية، أنت لا شيء، غصباً عنك، سأضربك، سأمنعك،... إلخ. وكلما كان النفوذ والتعذيب أمام الأولاد، أو آخرين كان إحساس العار كبيراً.

وهي تشعر بالعار من عيالها.. من الآخرين.. وبالذات تشعر بالعار من نفسها الضعيفة المضطهدة وتلوم نفسها على ذلك.

شعور بالذنب:

الرجل المسيطر بشكل مرضي يدرك أن ما يفعله يتعب المرأة.. خصوصاً إذا وصل إلى درجة الأذى البدني، لذا فهو حتى يخفف عن نفسه إحساس المسؤولية وإحساس القيام بأذى فعلي هو سببه، يقوم بإلقاء اللوم على المرأة.. ويشعرها بالذنب: «أنت السبب في صراخي لأنكِ تريدين مخالفتي».

ومن كثرة الاضطهاد وتكرار الأمر.. قد تصل الزوجة إلى قناعة ما.. في أنها ربما تكون هي السبب فعلاً.. وتبدأ في إلقاء اللوم على نفسها: أنا التي جعلته عصبياً، وربما كان يجب ألا أصر على ما أريد، ربما شكلي، ربما سلوكي، ربما غبائي.

الإحساس بالجنون:

إن إحساس عدم القدرة على ضبط ما يقع عليها من أذى وتحسيس الرجل لها بأنها السبب، وأحياناً تكرار حدوث بعض الأمور ومحاولة إقناعها بأنها تخيلت ذلك.. يترك المرأة متعبة نفسياً وتعاني من كوابيس نوم، وتستسلم لحوار ذاتي مستمر أثناء النهار مع نفسها، أفكار سوداء، رغبة الانتحار، توقع مستمر للأذى، خوفها من أن تتأذى بدنياً أذية تدميرية، خوفها من فقدان عقلها.

كل هذا يولد لديها خوف الوصول إلى حافة الجنون.. وأحياناً في حالات متطرفة قد تعتقد أنها فعلاً فقدت عقلها.

الغضب:

كل مضطهدة تشعر بالغضب وتعبر عنه في فترات عديدة، وأحياناً يكون التعبير عن الغضب وجهاً للذات، فتدمر نفسها بالأكل وبجرح نفسها، أو يكون الغضب موجهاً لآخرين مثل أولادها، أو موجهاً له بتدمير حاجياته أو بتدميره وبجعله يغضب أكثر أو في حالات قليلة قتله.

مثال العنف الزواجي:

كانت سعاد في علاقة حب لمدة عام مع إبراهيم صحيح أنها علاقة عبر الهاتف.. لكنها كانت تدرك في لهجته بعض العنف، ولعلها ـ كما تقول ـ شعرت من خلال ما كان يروي لها أنه رجل عصبي.. لكنها مثل كثيرات من الفتيات تريد تغميض العين من أجل الحب والزواج.. أو ربما خدّرت عقلها الذي كان يحذرها من عنفه.. وتزوجته.

ومن الخطوبة لمست عصبيته وانفعاله.. وفي الخطوبة ضربها على وجهها وصفعته الأولى تلك

كانت من القوة بحيث تركت علامة واضحة على وجهها ليومين، ووجدت يومها صعوبة في اختلاق عذر أمام أهلها.

وطبعاً. مثل معظم الرجال الذين يضربون، اعتذر لها وبكى ووعد بألا يعيدها.. وتحملت دون شروط لتقضي معه خمس عشرة سنة بالضرب.. إلى درجة الأذى! والمسألة أصبحت «روتين» وهي خلال هذه السنوات تعيش معه بألم وخوف وترقب، وتشعر بالذل والخجل أمام أولادها، ومنهم المراهق.

ومسألة ضربها معروفة أمام أهلها وصديقاتها.. لأن آثار الضرب تفضح!

الصفعة أمر عادي (!) ولكن خلال تلك السنوات لم يعد الطبيب مقتنعاً أن كل هذه الجروح والكدمات والكسور حدثت بسبب أنها سقطت من السلم، أو تعرضت لحادث سيارة انكسر منها مرة ضلع، و٣ مرات انكسر أحد أصابعها، ومرة أخرى وكُسِر ذراعها.. وحين كتبت لي الرسالة كانت رقبتها في «سنادة» من البلاستيك.

لديها خلل في عضلات الظهر وفقراته، كل ما في جسمها يتألم.. وهو مازال يقول «آسف» ويبكي ويعود للضرب.

تقول هي: يحبني.. وربما أنا التي أدفعه للضرب!!

وتقول: كيف أتطلق وعندي أطفال ومنهم ولد مراهق.!

الحل:

إن الوصول في الضرب والعنف إلى درجة الأذى.. وأن يصبح الضرب ليس بفعل انفعال مرة في العمر بل يتحول إلى مسلسل مستمر في العمر كله.. والوصول إلى كسر الأصابع والأضلاع.. فإن هذا لا يسمى أبداً عصبية رجل بل هو سلوك عنف مرضي!.

العنف سلوك رجالي.. ولكن الوصول للكسر هو سلوك رجل مريض وهو وسيلة للتنفيس وللتعبير عن الغضب اكتسبها عادةً الرجل من أبيه.. فعادةً الرجل الذي يضرب كان أبوه يَضْرِبُه أو

أمه.. ومن ثمَّ فهو متشرب سلوك منزله. أو أنه كان طفلاً غاضباً عبَّر عن غضبه بعنف وجَّهه لأحد ما: أخوه أو زميله أو أبوه.. إلخ.، ومن يومها يجد الضرب وسيلة مريحة للتنفيس عن غضبه.

وهناك نقطة مهمة يجب التأكيد عليها، هي أن الرجل الذي يعبر عن غضبه بالضرب والعنف يحصل عنده سلوك تعميمي.. بمعنى أنه حين كان طفلاً قد يضرب طفلاً آخر إذا ضربه أبوه ويجد راحة، وحين يكبر فإن غضبه من والده أو من رئيسه أو من رجل في الشارع أو حتى من خسارة الفريق الذي يشجعه في مبارة، أو ربما غضبه من نفسه، يسعى لتنفيسه بالضرب حتى يرتاح! والمشكلة أن هناك طرفين رئيسيين يعانيان من ضرب الرجل: زوجته وأولاده..

والأخت في حالتنا هذه لم تذكر أي شيء عن عنف زوجها مع أولاده.. إنه يضع تركيزه العنفي عليها وحدها.

تقول الأخت إنه «يحبها»! في الدراسات الأجنبية وجد أن أكثر من ٦٠٪ من النساء المضروبات يؤمنَّ أن الرجل يحبهن، وأن أكثر مِنَ ٧٥٪ يؤمنَّ بأنه سيتغير! والواقع أن الرجل الذي يضرب زوجته قد يحبها فعلاً.. لكنه مريض في حاجة للمساعدة حتى يكون حبُّه قادراً على عدم الأذى.

تؤكد الدراسات أن معظم الرجال العنيفين لا يتغيرون دون مساعدة نفسية. والأنكي والأخطر أن نسبة ٣٠٪ في العالم من الزوجات المضروبات لفترة ينتهين بعاهة أو بموت لحظي أو تدرجي بفعل الضرب.!

لذا، وبعد خمس عشرة سنة زواج، لا تأملي بتغييره من تلقاء نفسه، فليطلب العلاج وإلا فالطلاق أهون من إعاقة أو موت!.

حلول العنف الزوجي:

بشيء من الواقعية.. ليلتفت كل منا حوله.. ويشير إلى امرأة من تلك الفئة التي ذكرناها.. امرأة تعيش مع رجل مسيطر إلى درجة المرض بحيث أن رفض سيطرته يدفعه إلى حد الأذى البدني.

- رجل يقول لزوجته: «لن تهدي صديقتك هدية قيمة»! وإن فعلت حقرها وسحب راتبها من يدها!.
- رجل يحقر مظهر وسلوك زوجته أمام أولادها.
- رجل يحط من شأن زوجته ويتصرف وكأنها شيء غير موجود.. أمام الآخرين.
- إلى آخر ذلك من صور السيطرة المرضية.

أمام هذا النموذج من الرجال المسيطرين.. وأمام هذا النموذج من النساء الضعيفات المضطهدات.. ماذا نفعل؟! النساء هنا ينقسمن إلى قسمين: القسم السلبي وهو المُتَمَثِّل في الصمت وقسم آخر يكون قد تكلم مع الزوج وخرج بنتيجة حاسمة: لا فائدة.

ولأن الحال غير طبيعي.. ولأن هذا النوع من الحالة الاضطهادية غير صحيح، والمرأة فيه ضحية، فلابد من علاج للوضع كله! وهناك أربعة حلول أمام المرأة المضطهدة، خصوصاً إذا كانت درجة الاضطهاد بدنية أو عقلية.

١- قوة في مواجهة قوة:

إن ضعف المرأة هو الذي يُوجِد فرصاً للرجل المسيطر أن يفرض سيطرته.. ولعل إظهار بعض القوة والرفض يفيد في بعض الحالات.. والمهم هنا أن نعرف ما هي درجة القوة التي تحتاج إليها المرأة: منطق، عناد، حوار، عنف؟ لكننا هنا لا نريد إيجاد عنف لعلاج عنف.

فقط إحساس الرجل بأن عضلاته ليست سبباً لأن يكون مسيطراً عنيفاً.. ولكن الأهم هنا هو إيجاد قوة نفسية رافضة للاضطهاد.

الكثير من النساء يفتقدن لقوة الشخصية والحوار، وفي هذه الحالة المرأة محتاجة لتطوير قدرات شخصية عندها بمساعدة صديقة لها أو عبر العلاج النفسي.

٢- علاج الزوج:

إن الرجل المسيطر بدرجة مبالغ فيها رجل يعاني من درجة اضراب نفسي.. خصوصاً إن شَهِدَ من حوله بأن سلوكه غير طبيعي.. إضافة إلى معاناة الزوجة من تعذيب نفسي أو عقلي أو بدني.

هذا الزوج في حاجة لمواجهة صريحة من قبل الزوجة أو أهلها أو أصدقائه، أو حتى القانون. المفروض أن يدرك أنه يعاني من مشكلة نفسية ويحتاج علاجاً نفسياً أي علاج استبصار بمشكلته وتعليمه فن ضبط النفس، وفن احترام حريات الأخريات.. والإيثار.. وتوضيح سبب حالته له.. ومراقبته!.

٣- العلاج القانوني:

في حالة حصول أذى نفسي أو عقلي أو بدني، يحق للزوجة ويفضل بعد تهديد ووعيد وبمساعدة أهلها، وقف الأذى عنها بالقانون! الطب النفسي والطب الشرعي قد يوقفان الأذى وعندها يُطلب من الزوج بشكل رسمي التوقف عن الأذى تحت طائلة القانون!.

٤- الحل الأصعب:

الانفصال.. الطلاق.. الهجر إلى بيت الأهل أو إلى الأصدقاء أو إلى أي ملجأ اجتماعي.. هو

الحل الأخير.. وهو الحل الأصعب.. حين يصل الأمر إلى حد الأذى البدني الفاحش أو إلى حد الوصول إلى نقطة الجنون الحقيقية.

ملاحظة أخيرة:

بعد أن تعاملْت مع المسترشد الذي يعاني أزمة فإنك تهتم وتسأل حول استجابتك ومدى مناسبتها، وهل كانت فعالة تلك الإجراءات التي قمت بها؟ إنك قد تسأل نفسك الأسئلة التالية:

١) هل كانت استجاباتي وإجراءاتي صحيحة؟.

٢) هل كانت كافية وفعالة؟

إن مثل هذه الأسئلة لا يمكن أن تحصل على إجابات عنها بمفردك إن زملاءك المرشدين الأقدم منك أو المرشدين الآخرين، قد يزودونك بالتغذية الراجعة المناسبة. إنه ليس من الممكن دوماً أن تحل مشكلات المسترشد، كاملة، أو أن تخفف من مشاعر التوتر والكرب والضيق عنده كاملة. إن هذا لا يعني أنه عليك أن لا تعمل كل ما في وسعك القيام به، ولكن استطاعتك وقدراتك الكاملة وجهودك يجب أن تضعها موضع التطبيق والفعل.

وقد تبذل كل ما في وسعك ولا تنجح الخطة العلاجية الإرشادية لأسباب خاصة بالمسترشد، فبعضهم أصلاً لا يريد التغير لأسباب خارجية اجتماعية أو مرضية.. ولكن عليك بكونك مرشداً أن تبذل وتجتهد وتستشير أيضاً ذوي الاختصاص.

المصادر:

١– العلاج النفسي قديماً وحديثاً — د. علي كمال.

٢– أسس علم النفس — د. عبدالستار إبراهيم

٣– المشاكل الزوجية فوائدها وفق احتوائها — الأستاذ جاسم المطوع.

٤– دليل المبتدئين بالعلاج النفسي ترجمة د. محمد قاسم عبدالله

٥– الصحة النفسية والإرشاد النفسي د. علاء الدين كنافي

٦– دراسات في علم النفس والصحة النفسية (اضطراب انفعال الغضب) د. محمد أحمد سعفان

٧– مقالات نفسية د. فوزية الدريع

السيرة الذاتية للدكتور /

- خالد بن يوسف أحمد برقاوي
- أستاذ مساعد بقسم الخدمة الاجتماعية ـ جامعة أم القرى.
- حصل على درجة الدكتوراه في الخدمة الاجتماعية من الولايات المتحدة الأمريكية.
- حصل على الماجستير في الخدمة الاجتماعية من الولايات المتحدة الأمريكية.
- لديه دراسة تحت الطبع عن اتجاهات الشباب نحو العمل التطوعي دراسة تطبيقية، أجريت على طلاب وطالبات المرحلة الثانوية مكة المكرمة لهذا العام ١٤٢٤هـ.

الخطوات العملية التي تساعد المرشد على فهم المشكلة الأسرية من خلال الهاتف

إعداد

د. خالد برقاوي

يتعامل المرشد الأسري من خلال الهاتف مع مجموعة من المسترشدين الذين يرغبون في الاستفادة من الاستشارة الهاتفية الأسرية، حسب طبيعة المشكلة التي تواجه كل متصل، وحسب حاجة المتصل من المساعدة الإرشادية، ومقدار هذه المساعدة الهاتفية. لذلك وجب أن تكون هنالك خريطة عامة تساعد المرشد في القيام بعمله، دون التَّعرض إلى التخبط والعشوائية أثناء ممارسة الإرشاد الهاتفي. وعادة ما تحتوي هذه الخريطة على مجموعة من الخطوات أو المراحل العملية التي يتم من خلالها القيام بالإرشاد الهاتفي.

هنالك خمس خطوات رئيسة للعمل الإرشادي:

أولاً: تحديد المشكلة.

ثانياً: تقويم المشكلة.

ثالثاً: جمع المعلومات وتفسيرها.

رابعاً: وضع خطة لحل المشكلة التي يعاني أو يشكو منها المسترشد.

خامساً: إنهاء الاستشارة.

أولاً: تحديد المشكلة:

تُعدُّ عملية تحديد المشكلة من أهم الخطوات التي سوف يتناولها المرشد الأسرى من خلال الإرشاد الهاتفي، وتُعدُّ هذه الخطوة الأولى التي سوف يقوم أو يتعامل بها المرشد الهاتفي مع المسترشد من أجل مساعدة المسترشد لحل المشكلة التي يشكو أو يعاني منها، وتُعدُّ هذه الخطوة العملية بالغة الأهمية في نجاح العملية الإرشادية.

ومن خلال تحديد المشكلة يتساعد كل من المرشد والمسترشد على الاهتمام والتركيز على الموضوعات والمواقف المختلفة والظروف المحيطة بالمشكلة خصوصاً أن المرشد والمسترشد لا يتقابلون، وشخصية المسترشد غير معروفة، الشيء الذي سوف يوفر الوقت والجهد لكل من المرشد والمسترشد.

فلو فرضنا أن مشكلة المسترشد لم يتم تحديدها من بداية الأمر، فإن المكالمة الإرشادية سوف تتجه إلى موضوعات قد لا تمت إلى موضوع المشكلة التي يعانيها المسترشد، والذي قد يؤدي إلى زيادة معاناة المسترشد، لأنه لم يشعر باهتمام المرشد نحو مشكلته. ومن خلال هذه الخطوة العملية يستطيع المرشد التعرف على مدى استعداده للتعامل مع المسترشد، خصوصاً أن الإرشاد عن طريق الهاتف لا يعتمد اعتماد الشخص على المرشد، بل اعتماده على نفسه ومن إمكانات إنماء المسؤولية والتوجيه الذاتي وينفرد نظام الخدمة الهاتفية بهذه الخاصية، وهذا بالتالي يساعد المرشد على تحديد المشكلة بشكل واضحٍ وجيد.

ومن المعروف في الإرشاد الهاتفي أن المسترشد يقوم بالاتصال طلباً للمساعدة الإرشادية، وهنا يتطلب من المرشد الهاتفي أن يسأله: **(سؤال) هل من الممكن تحديد المشكلة التي تواجهها أو تعانيها والتي جعلتك تتصل طلباً للمساعدة في حلها؟**

سؤال: كيف تبدو المشكلة التي تضايقك؟

سؤال: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، مرحباً، كيف أستطيع مساعدتك؟

كذلك من فوائد تحديد المشكلة عن طريق الهاتف في وقت مبكر، مساعدة المرشد الهاتفي على جمع مجموعة من المعلومات التي يلزم جمعها عن المسترشد خلال محادثتهما الهاتفية. كذلك من فوائد هذه العملية اختيار طريقة الإرشاد المناسبة أو اختيار الاتجاه الإرشادي المناسب وفقاً لطبيعة مشكلة المسترشد، وفي حالة الاتصال الهاتفي غالباً ما يستخدم أسلوب المناقشة والحوار والتوصل إلى الأفكار الخاطئة وتصحيحها. وأخيراً يجب أن تكون عبارة تحديد المشكلة مختصرة وواضحة لكل من المرشد والمسترشد.

ثانياً: تقويم المشكلة:

بعد الانتهاء من تحديد مشكلة المسترشد والمعلومات المتعلِّقة بها، تأتي مباشرة مرحلة أخرى وهي مرحلة تقويم هذه المعلومات بغيةَ التوصلِ إلى الأسباب المباشرة للمشكلة. ويتم التقويم الهاتفي كالتالي:

١- الأعراض:

تشير الأعراض إلى نوعية المشكلة الأسرية التي يعاني أو يواجهها المسترشد، وعلى ضوئها يستطيع كل من المرشد والمسترشد تشخيص المشكلة بصورة دقيقة. وكما هو معروف في الاستشارات الهاتفية أن يكون المرشد لديه الحد الأدنى من المعارف الخاصة بالأمراض والمشكلات النفسية والاجتماعية ليصل في النهاية إلى جملة من الأعراض التي يمكن بواسطتها تحديد نوعية المشكلة الأسرية التي يشكو منها المسترشد خلال المحادثة الهاتفية.

٢- تحديد أسباب الأعراض:

قد يكون العرض الخاص بالمشكلة أو الاضطراب النفسي والاجتماعي نتيجة سبب أو مجموعة

من الأسباب المتداخلة والتي يصعب تحديدها في بعض الحالات، لكن نجد ذلك على العكس في حالة الإرشاد الهاتفي، إذ غالباً ما تكون المهمة سهلة بالنسبة للمرشد، لأن المسترشد يبدي الاهتمام ويرغب في تقديم المساعدة بغية التغلُّب على المصاعب التي تواجهه في حياته الأسرية، على سبيل المثال في حدوث مشكلة لمسترشد يشكو من سوء التفاهم مع زوجته والإحساس بعدم الاهتمام به كزوج، بحيث يكون السبب المباشر هو نظرته لزوجته، وما كوَّنه من فكرة عنها، الأمر الذي انعكس على سلوكه تجاهها.

٣- التخلص من الأعراض:

بعد تحديد السبب أو الأسباب التي أدت إلى حدوث المشكلة الخاصة بالمتصل أصبح لزاماً العمل على التخلص من هذه الأعراض. فمثلاً إذا كان سبب المشكلة يرجع إلى سوء العلاقة المتبادلة بين الزوجين، أو تنمية إحساس المسترشد بنفسه. أو إذا كان سبب المشكلة الأسرية يرجع إلى المواقف الضاغطة، التي يتعرض لها المسترشد، فإن المرشد يمكنه التركيز خلال المحادثة الهاتفية على إعادة بناء الجانب المعرفي للمسترشد، ليتمكن من مواجهة هذه الضغوط. كذلك يجب أن ندرك بأن نوعية أسباب المشكلة هي التي تحدد الاتجاه الذي سوف يسلكه المرشد الهاتفي لاستكمال الإرشاد مع مشكلة أو شكوى المسترشد الذي يرغب المساعدة.

٤- معرفة مدى استعداد المسترشد للإرشاد الهاتفي:

في برنامج تقديم الخدمات الاستشارية الهاتفية يظهر جلياً رغبة المسترشد في التعاون، ومن ثمَّ تتاح له فرصة الاستفادة من العمل الإرشادي الهاتفي كذلك هنالك بعض الدلائل التي تشير إلى رغبة المسترشد في الاستفادة من هذه الخدمة الإرشادية منها على سبيل المثال:

أ- قبول المسترشد وتحمله المسؤولية بخصوص مشكلته يُعدُّ مؤشراً على تحقيقه الاستفادة المرجوة من الخدمة الإرشادية الهاتفية.

ب- رغبة المسترشد في التوصل إلي مشاعر جيدة في حياته الأسرية الشيء الذي يساعده على تغيير أو تحديد سلوكه المضطرب.

ج- أن يكون لدى المسترشد الرغبة الأكيدة لإجراء التغيير في حياته وفي سلوكه، الأمر الذي يجعله أكثر استفادة من الخدمة الهاتفية.

د- كذلك ربما يعيش المسترشد في وسط اجتماعي متعاون ومساند يساعده ويشجعه على التغيرات السلوكية المطلوبة وعلى النمُّو الجيد، ومن ثمَّ يكون أكثر استفادة من خدمة الإرشاد الهاتفي.

هنالك واجبات للمرشد يجب القيام بها خلال هذه الخطوة وهي كالتالي:

١- مساعدة المسترشد على تكوين مجموعة من الأفكار المتاحة التي تساعد على حل مشكلته وضمان مستقبل أفضل له، حيث يعتمد المرشد من خلال المحادثة الهاتفية مساعدة المسترشد على مواجهة الحالة النفسية والاجتماعية السيئة التي يعانيها نتيجة للمشكلة الأسرية التي يعاني منها، وذلك بالعمل معاً مع المسترشد بطرح مجموعة من الاختبارات والحلول والاتفاق على الأنشطة التي يمكن أن يقوم بها المسترشد والتي من شأنها مساعدته على التغلب على مشكلته، ويعمد المرشد هنا على مطالبة المسترشد بالإجابة عن مجموعة من الأسئلة خلال المحادثة والتي قد تساعد في تحقيق الغرض من هذه الخطورة ومن أمثلة هذه الأسئلة كالتالي:

س: ماذا تريد بالفعل تحقيقه من خلال اتصالك؟ ما الذي تحتاج إليه من خلال اتصالك؟

س: عند قيامك بممارسة هذه الأنشطة أو الإجراءات أو بعضها كيف تتوقع أن تكون حياتك الأسرية مستقبلاً؟

س: كيف تصبح الحالة النفسية لديك بعد حدوث حل لمشكلتك الأسرية؟

س: كيف يكون تعاملك مع زوجتك إذا قمت بهذه الأنشطة أو الاختيارات، أو بعضها؟

س: ما السلوكات التي تتوقع حدوثها خلال تعاملك مع زوجتك فيما بعد، والتي لم توجد في الوقت الراهن؟

س: ما السلوكات التي تتوقع اختفاءها بعد أن تقل حدة مشكلتك الأسرية أو تنتهي؟

س: ما الفوائد التي تتوقع الحصول عليها إذا واجهت مشكلتك؟

إن استخدام المرشد لهذه النوعية من الأسئة خلال المحادثة الهاتفية يساعد المسترشد في استغلال تخيلاته وطموحاته فيما يخص السيطرة على مشكلته والتغلب عليها ومن ثمَّ الوصول إلى مستقبل أسري أفضل خصوصاً أن عامل الوقت مهم للطرفين، كذلك ينبغي على المرشد العمل مع المسترشد في طرح الوسائل والاختيارات المختلفة التي تساعده في الوصول إلى حل لمشكلته.

٢- كذلك ينبغي على المرشد مساعدة المسترشد على اختيار الاختيارات الواقعية والعمل على جعلها أكثر ملائمة للتطبيق، توجد هنالك بعض المحكات التي يعتمد عليها كل من المرشد والمسترشد في التوصل إلى أكثر الأهداف والإجراءات واقعية منها: النظر إلى النتائج المتوقعة من تحقيق الأهداف، مع تحديد تلك الأهداف من قبل المسترشد، أن تكون تلك الأهداف واقعية يمكن للمسترشد تحقيقها للتغلب على مصاعبه، أن تكون لتلك الأهداف فترة زمنية متفق عليها، وهنا يتطلَّب من المرشد تبصير ومساعدة المسترشد على تحديد نتيجة ما يريد وما يحتاج ونوعية السلوك الذي يريد تحقيقه لحل مشكلته، فمثلاً يقول المسترشد: إن شاء الله خلال شهر من الآن أستطيع تلافي سوء التفاهم المستمر مع زوجتي. وهذا بالطبع يتطلب من المسترشد ترجمة هذه الأهداف إلى السلوكات محددة. كذلك عند مساعدة المرشد للمسترشد في تحديد أهدافه الواقعية يشترط أن تكون الأهداف في متناول المسترشد وتحت

سيطرته ومتوافقة مع رغبات المجتمع وقيمه، كذلك يجب أن تكون الأهداف المقترحة مرتَّبة حسب الأولوية حتى يسهل للمسترشد تحقيقها، على سبيل المثال أن تكون أهدافه تعديل سلوكه كزوج سريع الغضب، وكذلك إزالة سوء التفاهم مع زوجته.

٣- كذلك من واجبات المرشد في هذه الخطوة مساعدة المسترشد التعرف على العوامل الدافعة (المساعدة) التي سوف تساعده على مواصلة تحديد أهدافه والالتزام بالقيام بالإجراءات المطلوبة، وهنا يبرز دوره المراد بمساعدة المسترشد عن الإجابة على الأسئلة التالية: لماذا أسعى لتحقيق هذا الهدف؟ هل يستحق هذا الهدف كل هذا الجهد مني؟ هل فعلاً إنني أبذل الجهد والمال والوقت في الطريق المناسب لحل مشكلتي؟

ثالثاً: جمع المعلومات وتفسيرها:

المرشد الذي يعمل لدى أي جهة تقدم خدمة استشارية أسرية يحتاج إلى توافر الكثير من المعلومات عن المسترشد شخصياً وعن أسرته وبيئته، كذلك السبب الذي جعل المسترشد يطلب المساعدة الهاتفية، كما تشمل هذه المعلومات الجوانب العقلية والنفسية والاجتماعية (علاقاته مع الآخرين) هذه المعلومات تساعد المرشد على تقييم مشكلة المسترشد بدقة وتعطي صورة واضحة للمرشد عن المسترشد وأسرته الشيء الذي يساعده على فهم وإدراك مشكلة المسترشد ومن ثمَّ العمل على إيجاد حل لها بالتعاون مع المسترشد وكذلك أسرته إن أمكن.

ونظراً لعامل الوقت في الخدمة الهاتفية، يعَمَد المرشد إلى جمع معلومات شاملة عن المسترشد مع أخذ الاعتبار بعامل الوقت، هذه المعلومات ذات علاقة بماضي وحاضر ومستقبل المسترشد. المعلومات الخاصة بماضي المسترشد تفيد المرشد في التعرف على فهم نشأة المشكلة وتطورها حتى ما وصل الحال بالمسترشد في الوقت الراهن لما هو عليه. أما فيما يخص المعلومات التي تتعلق بحاضر المسترشد فإنها تساعد كلاً من المرشد والمسترشد في التعرف علي ما يمكن أن يعمله (المسترشد)

في الوقت الراهن لمواجهة المشكلة الأسرية التي يعاني ويشكو منها. أخيراً المعلومات ذات العلاقة بمستقبل المسترشد شخصياً وهي التعرف على طموحات ورغبات المسترشد المستقبلية.

وهنالك بعض الأسئلة التي تساعد على جمع المعلومات وهي كالتالي:

س: منذ متى وأنت تعاني من هذه المشكلة الأسرية؟

س: ما الأسباب التي تعتقد أنها تسببت في حدوث مشكلتك الأسرية؟

س: كيف واجهت هذه المشكلة منذ حدوثها وحتى الآن؟

س: هل لديك الاستعداد والمقدرة من حيث الوقت والجهد لإنجاح العملية الإرشادية الهاتفية؟

س: هل من الممكن أن تحدثني عن ماضيك وما فيه من أحداث ومواقف واجهتك حتى أستطيع فهم مشكلتك؟

س: هل من الممكن أن تحدثني عن إنجازاتك التي تفتخر بها؟

كذلك هنالك بعض المهام التي يحتاج أن يقوم بها المرشد خلال محادثته مع المسترشد وهي كالتالي:

١- مساعدة المسترشد في التحدث عن نفسه ومشكلته بوضوح، بإعطائه الفرصة بالتحدث عن كل ما يخص مشكلته خصوصاً أن المسترشد في الإرشاد الهاتفي غالباً ما يكون لديه الرغبة في التحدث عن كل شيء يشكو أو يعاني منه.

٢- التعرف على الأسباب والعوامل التي جعلت المسترشد يفقد القدرة على استبصار نفسه ومشكلته وإمكاناته، ومواجهة هذه الأسباب، وهنا يساعد المرشد المسترشد على إدراك نفسه أولاً، والتعرف على الأسباب التي أدت لحدوث مشكلته، وأيضاً التعرف على المعوقات، كذلك يحاول المرشد مساعدة المسترشد في التعامل مع بيئته الاجتماعية والتحديات التي تواجهه، كذلك مساعدته في التعامل مع قراراته وتصرفاته.

٣- كذلك يعمد المرشد إلى تحديد الجوانب المهمة بالنسبة للمسترشد كي يبدأ مهام عمله الإرشادي، ويتم ذلك بمعرفة اهتمامات المسترشد والحلول التي سوف تساعد في حل مشكلته والتي بالتالي سوف تنعكس على حياته، كذلك يعمد المرشد على تقويم كل ذلك من خلال مشكلة المسترشد، والمهم في هذا الجانب أن يَعِد المرشد بالعمل مع المسترشد الذي يعتمد على الخدمة الهاتفية الإرشادية اعتماداً كلياً، بتحديد المشكلة وتحديد المشكلة الأكثر أهمية في نظر المسترشد، كذلك أن يبدأ المرشد مع المسترشد بمواجهة المشكلات التي يعتبرها المسترشد أكثر أهمية من غيرها، كذلك العمل على مواجهة المواقف القابلة للحل قبل أن تتعقد ويصعب بعد ذلك التعامل معها، وأخيراً يجب مطالبة المسترشد الالتزام بالإجراءات التي اتفق مع المرشد على القيام بها حتى تحل مشكلته.

رابعاً: وضع خطة لحل المشكلة:

في هذه الخطوة العملية يلجأ المرشد إلى مساعدة المسترشد في وضع خطة لمشكلته توضح الإجراءات والأنشطة التي يحتاج المسترشد إلى القيام بها حتى يتوصل إلى حل لمشكلته. وتشتمل هذه الخطة على مجموعة من الإجراءات التي ينبغي على المسترشد القيام بها، على أن يكون تنفيذها على مراحل وتكون البداية بإجراء بسيط، ومن ثم يصلا إلى الإجراء المعقَّد منها، كذلك يجب على المرشد والمسترشد مراعاة المرونة في وضع الخطة وأن تكون قابلة للتنفيذ.

هنالك بعض الاعتبارات التي ينبغي مراعاتها عند وضع الخطة وهي كالتالي:

١- إن يصل المسترشد إلى قناعة تامة بالقرارات التي سوف يتخذها خلال مرحلة اتخاذ القرار، الأمر الذي سوف يساعده على التخلص من مشكلته التي يشكو منها أو يعانيها، هذه القناعة سوف تدفعه إلى تحمل المسؤولية، ومن ثمَّ القيام بتنفيذها.

٢- كذلك عند وضع الخطة يطلب المرشد من المسترشد اقتراح بعض الحلول المناسبة التي يراها

المسترشد تساعد على حل مشكلته. على أن يطلب المرشد من المسترشد خلال المكالمة الهاتفية تسجيل تلك الحلول في ورقة حسب الأولوية. ومن ثمَّ يطلب من المسترشد تلخيصها وعرضها حتي تكون قابلة للتنفيذ، كذلك يمكن للمرشد مساعدة المسترشد على وضع خيارات مختلفة لحل مشكلة المسترشد إذا عجز هو عن القيام بذلك.

٣– بعد ذلك يبدأ كل من المرشد والمسترشد بتحليل النتائج المترتبة على كل اختيار، حتى يتمكن المسترشد من اختيار الأنسب والأفضل من تلك الاختيارات المختلفة على أن يناقش المرشد المسترشد بعض النقاط التالية:

أ– ما الفوائد التي سوف يجنيها المسترشد وأسرته بشأن تلك الاختيارات المطروحة للنقاش إذا قام المسترشد بتنفيذها؟

ب– ما المشكلات التي ربما تحدث للمسترشد وأسرته نظير تفضيله لخيار معين وتم تنفيذه؟

ج– ما المشاعر المتوقع حدوثها للمسترشد أو أسرته تجاه ذلك الاختيار؟

د– ما مدى إمكانية تحقيق ذلك الاختيار؟

ما الشروط والخطوات التي يجب اتباعها قبل البدء في تنفيذ ذلك الاختيار.

٤– كذلك ينبغي للمرشد مساعدة المسترشد في تقدير درجة أو أهمية كل اختيار، حتى يستطيع معرفة مدى قناعة المسترشد بكل اختيار من تلك الاختيارات المختلفة المطروحة.

٥– أن يقوم المسترشد بتحديد الاختيار الذي يراه الأنسب من بين تلك الاختيارات، ربما يكون ذلك أكثر من اختيار واحد، بالطبع يجب أن تكون هنالك قائمة تشتمل على كل تقديراته السابقة لتلك الاختيارات.

٦- كذلك ينبغي للمرشد معرفة مدى اقتناع المسترشد باختياره المفضل، ويتم ذلك بتوجيه سؤال مفتوح للمسترشد للتأكد من قناعته. مثل هل أنت مقتنع بالفعل بهذا الاختيار؟

٧- كذلك ينبغي للمرشد أن يوضح مدى أهمية ذلك الاختيار في حل مشكلته الأسرية، كذلك ينبغي للمرشد أن يشجع المسترشد القيام بتنفيذ ذلك الاختيار، خصوصاً إذا لم يكن هناك أي مانع يمنعه من تنفيذه.

٨- كذلك ينبغي على المرشد الاستفسار من المسترشد إذا كان يحتاج إلى أي مساعدة من أجل تنفيذ ذلك الاختيار الأنسب لحل مشكلته.

٩- كذلك إذا اكتشف المرشد بأن المسترشد غير مقتنع تماماً بالاختيار، أصبح لزاماً على المرشد مساعدته في تفضيل أحد الاختيارات الأخرى، أو مساعدته أيضاً بعرض المزيد من الاختيارات على المسترشد مرة أخرى وتقديرها.

١٠- عند التوصل إلى الاختيار الأنسب والأفضل للمسترشد ينبغي أن يكون ذلك الاختيار مناسباً أيضاً لنوع المشكلة وكذلك إمكانية تنفيذه.

١١- كذلك ينبغي تحديد خطوات سلوكية مناسبة تساعد على الوصول إلى الاختيار الأنسب، الأمر الذي يساعد المسترشد على تحقيق أهدافه.

كذلك هنالك بعض الإجراءات التي ينبغي للمرشد القيام بها خلال هذه الخطوة (وضع خطة):

١- أن يقوم المرشد بمساعدة المسترشد بالبحث عن مجموعة من الطرق التي تساعد كلاً من المرشد والمسترشد على تحقيق أهداف العملية الإرشادية، ومن هذه الطرق المختلفة أن يساعد المرشد المسترشد على توجيه بعض الأسئلة لنفسه ومن ثمَّ الإجابة عنها. مثل كيف أستطيع تلافي

سوء التفاهم مع زوجتي؟ وعلى المرشد إعطاء الفرصة الكاملة للمسترشد بطرح مثل هذه الأسئلة، وأن يستمع له بإنصات ويبتعد عن النقد بل يجب عليه تشجيع المسترشد، كما ينبغي له مساعدة المسترشد على دمج بعض مقترحاته وتركها مفتوحة للمناقشة في وقت لاحق من العملية الإرشادية أو حتى خلال المكالمة القادمة التي يتفق عليها الاثنان. كذلك ينبغي على المرشد توجيه بعض الأسئلة للمسترشد على سبيل المثال:

- هل من الممكن أن تخبرني عن كيفية وصولك إلى ما تريد؟
- كم من الطرق المختلفة تحتاج كي تساعدك في حل مشكلتك؟
- من الشخص الذي تعتقد أنه يمكنه مساعدتك في حل مشكلتك؟
- ما قدراتك وإمكاناتك الذاتية والخارجية التي سوف تساعدك على حل مشكلتك؟
- في رأيك ما الأوقات المناسبة التي تساعدك على حل مشكلتك؟

٢- كذلك ينبغي على المرشد مساعدة المسترشد في اختيار أفضل الاقتراحات والطرق والسبل التي تكون ملائمة مع إمكاناته ومع أسرته التي يعيش معها والبيئة المحيطة به وبعائلته. مع الأخذ في الاعتبار بأن يكون تقويم جميع الاقتراحات والاختيارات المطروحة من قبل المرشد والمسترشد بشكل تعاوني، وأيضاً من خلال قدرات وإمكانات المسترشد ومدى قدرته على تنفيذ تلك الاختيارات المناسبة.

٣- بعد ذلك ينبغي على كل من المرشد والمسترشد تحويل تلك الاختيارات الملائمة وإجراءاتها إلى خطة منظمة، وذلك بإعداد خطة منظمة يقوم بإعدادها المسترشد، لأنه كلما كان المسترشد مدركاً للخطة يقوم بتنفيذها بكل نشاط وحيوية وحسب الأولوية وكما أشرنا في السابق بأن العملية الإرشادية تقع على عاتق المسترشد أكثر من المرشد.

لكن هنالك أيضاً بعض الأسئلة التي ينبغي للمسترشد الإجابة عنها وهي كالتالي:

– ما الإجراءات المحددة التي ينبغي القيام بها لكي يحل مشكلته الأسرية؟

– ما المعيار الذي تمَّ على أساسه ترتيب هذه الإجراءات؟ أولاً – ثانياً .. إلخ.

– ما الجدول الزمني الأنسب لحل تلك المشكلة؟ ماذا سيتم تحقيقه اليوم؟ غداً؟ أو حتى بعد شهر من الآن؟

خامساً: إنهاء الاستشارة:

إذا ما تم التوصل إلى المهام التي ينبغي للمسترشد القيام بها لحل مشكلته الأسرية التي يشتكي منها، يكون قد توصل كلاً من المرشد والمسترشد إلى الانتهاء من العملية الإرشادية، بالطبع تنتهي هذه العملية وفق الاتجاه الذي اتخذه المرشد خلال العملية الإرشادية. وفي الاستشارات الهاتفية عادة ما يستخدم معظم المرشدين الأسلوب السلوكي أو المعرفي في التعامل مع حالات أو مشكلات المسترشدين.

وهنالك بعض الخطوات والإجراءات التي ينبغي على المرشد القيام بها عند الانتهاء من العملية الإرشادية الهاتفية وهي كالتالي:

١– أن يلخص كل ما دار بينه وبين المسترشد خلال المكالمة الهاتفية وما تم مناقشته، كالأسباب الرئيسة لمشكلته وموقف أفراد أسرته منها، ويتم تسجيل ذلك وفق المهارات التي سبق الإشارة إليها في موقع آخر من هذا الدليل.

٢– تذكير المسترشد إذا كان لديه أي سؤال ويرغب في توجيهه للمرشد قبل إنهاء المكالمة.

٣– الاستفسار من المسترشد عن رأيه فيما تم التوصل إليه من حل لمشكلته، أو ما تم الاتفاق عليه.

٤- تذكير المسترشد إذا كان يريد المزيد من الخدمات الإرشادية الهاتفية أو مساعدته في التحويل إلى أي جهة أخرى تقدم خدمات مماثلة.

٥- إبلاغ المسترشد بأن له مطلق الحرية في طلب المساعدة الهاتفية المستقبلية إذا شعر أنه بحاجة لها في أي وقت من الأوقات.

٦- توديع المسترشد في جو ودي وبتحية الإسلام والتمنيات له بالتوفيق في حياته.

المراجع

- الزيود، نادر فهمي: نظريات الإرشاد والعلاج النفسي، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ـ عمَان، ١٩٩٨م.

- جمل الليل، محمد جعفر: المساعدة الإرشادية النفسية، الدار السعوية للنشر والتوزيع ـ الرياض ٢٠٠٢م.

- كفافي، علاء الدين: الإرشاد والعلاج النفسي الأسري المنظور النسقي الاتصالي، دار الفكر العربي ـ القاهرة، ١٩٩٩م.

الخطوات العملية التي يحتاج إليها المرشد لتقديم إرشاد أسري هاتفي ناجح

إعداد

د. خالد برقاوي*

هنالك بعض الخطوات العملية التي يحتاج إليها المرشد الذي يعمل في برنامج الإرشاد الهاتفي، هذه الخطوات هي التي تحدد مدى استجابة المسترشد وتمسكه بسير العملية الإرشادية الهاتفية وكذلك تحدد وتبين مدى نجاح المرشد الذي يعمل في برنامج الإرشاد الهاتفي، وهذه الخطوات يمكن تلخيصها كالتالي:

١- يحتاج المرشد أن يكون قبل كل شيء مخلصاً لله ـ عز وجل ـ أثناء تأدية عمله ولا ينظر إلى مصلحة شخصية نظير تقديمه هذه الخدمة الهاتفية.

٢- يحتاج المرشد أن تكون لديه الرغبة النفسية في مساعدة الآخرين، وإيثارهم على نفسه.

٣- كذلك يتطلب من المرشد أن يكون صادقاً مع المسترشد بمعنى عدم الكذب على المسترشد مهما كان الأمر ولا يعطي أي معلومة غير متأكد من صحتها، لأن هذه المعلومة قد تضر بسير العملية الإرشادية، كذلك يحتاج المرشد أن يكون صبوراً خلال تأدية عمله، فإذا لم يكن صبوراً خلال حواره الهاتفي مع المسترشد فإن ذلك قد ينعكس سلباً على سير العملية الإرشادية. وألا يستعجل حصول النتائج المرغوب في الوصول إليها بسرعة.

٤- كذلك يحتاج المرشد الذي يعمل في برنامج الإرشاد الهاتفي أن يكون عطوفاً ومتسامحاً بمعنى أن يكون شخصاً عاطفياً في تعامله مع الآخرين ولا يميل أو يجنح إلى جرح مشاعر الآخرين بل على العكس يجب أن يكون شخصاً ودوداً، كذلك يجب أن يتميز بقدرته على التسامح،

* سبق التعريف بالكاتب في الصحيفة رقم (٣٠٤)

فعلى سبيل المثال (إذا أخطأ عليه المسترشد لأي سبب من الأسباب يجب عليه ألا يأخذ موقفاً من المسترشد بسبب ذلك التصرف، بل يجب عليه أن يواصل العملية الإرشادية بشكل عادي).

٥- كذلك يجب أن يكون المرشد حسن الخلق ويشهد له بذلك، لأن سلوكه سوف يكون له تأثير مباشر على سير العملية الإرشادية سواء بالسلب أو بالإيجاب.

٦- كذلك يحتاج المرشد أن يتمتع بالثبات والتوازن الانفعالي والنضج الفكري، بمعنى أن لا يستجيب المرشد لانفعالات المسترشد العاطفية، بل يجب أن يكون متوازناً حتى يستطيع مساعدته على حل مشكلته، كذلك يجب أن يبعد كل همومه ومشاغله الحياتية حتى لا تؤثر في سير عمله.

٧- كذلك يحتاج المرشد أن يكون صحيحاً في حاسة السمع، ولا يشكو من أي عارض فيها قد يؤثر في أداء عمله.

٨- كذلك يحتاج المرشد أن يتحلى بالقدرات اللفظية وأن يكون سريع البديهة، وأن يكون متزناً عقلياً ويتمتع بالذكاء ولديه القدرة على الإقناع والتأثير. وأن يكون لديه القدرة على تكوين أكبر عدد ممكن من الجمل اللفظية السهلة، كذلك تكون لديه القدرة على تكوين أكبر عدد ممكن من الجمل التي تساعده على التواصل مع المسترشد.

٩- كذلك يحتاج المرشد أن يكون أكثر موضوعية خلال سير العملية الإرشادية وأميناً في عمله مع المسترشد لا يفرض عليه أي رأي أو قرار، كذلك يحتاج المرشد أن يكون مثابراً في عمله وواثقاً من نفسه خلال عمله.

١٠- يحتاج المرشد أن يكون لديه القدرة على التحكم في نفسه وأن يتمتع بسعة الصدر ولا يضيق بأي شيء خلال العملية الإرشادية حتى لو كان سبب ذلك الضيق هو المسترشد.

١١- يحتاج المرشد أن يكون متفهماً للمسترشدين ومدركاً للمشكلات الأسرية التي سوف يتعامل معها، وكذلك ينبغي أن تكون له القدرة على توقع تصرفات المسترشدين الذين سوف يتعامل معهم.

١٢- كذلك يجب على المرشد أن يعمد إلى السرية التامة والحفاظ على أسرار المسترشدين، وعدم التحدث عن أي شيء له علاقة بالعمل مع الآخرين، وحتى إذا اتضح له على سبيل المصادفة معرفة أحد المسترشدين يجب عليه الكتمان وعدم الإفصاح بسر ذلك المسترشد حتى لأقرب الناس إليه.

١٣- كذلك يحتاج المرشد إلى أن يكون متزوداً بالخبرات المتنوعة التي تجعله يكتسب المهارات خصوصاً فيما يخص الإرشاد الأسري، الأمر الذي يجعله أكثر نجاحاً في عمله الإرشادي الهاتفي.

٤- كذلك يحتاج المرشد إلى أن يكون لديه القدرة على فهم نفسه قبل كل شيء، لأن ذلك يساعده على الابتكار والإبداع في عملية الإرشاد، إضافة إلى تزويده بالكفاءة العالية التي تجعله قادراً على إدارة المحادثة الهاتفية مع المسترشد. كذلك فهمه لنفسه يجعله قادراً على السيطرة على نفسه وتصرفاته بشكل سليم.

١٥- كذلك يحتاج المرشد إلى أن يكون لديه الدافع الشخصي والرغبة في النجاح خلال عمله الإرشادي.

١٦- كذلك يحتاج المرشد إلى أن يكون شخصاً متفائلاً، الأمر الذي يجعله قادراً على النجاح في عمله، ويجعله قادراً على زرع الثقة مع المسترشد.

١٧- يحتاج المرشد أيضاً أن يشارك المسترشد وجدانياً، عن طريق تقبله وتفهمه للمسترشد والترحيب به، والهدوء والسرور للاستماع إليه أثناء مكالمته، كل ذلك يجعله قادراً على إنجاح العملية الإرشادية.

١٨- كذلك يحتاج المرشد أن يحدد أو يختار الأسلوب الأمثل ونوع الإرشاد الخاص والأفضل لمشكلة المسترشد حتى يكتب له النجاح في العملية الإرشادية.

١٩- يحتاج المرشد أن تكون لديه القدرة على صياغة خطط عملية تساعد المسترشد على حل مشكلته، على أن تكون تلك الخطط متوافقة مع الإمكانات الموجودة.

٢٠- كذلك يحتاج المرشد إلى بناء جدار الثقة بينه وبين المسترشد، وذلك عن طريق الترحيب وإبداء الرغبة في مساعدة المسترشد على الوصول إلى حل لمشكلته، وعن طريق بناء علاقة مهنية جيدة كما ذُكِر سابقاً في هذا الدليل.

٢١- كذلك يحتاج المرشد أن يكون مؤهلاً وأن يكون ملماً بالمشكلات والاحتياجات الأسرية، ويفضل من لديه خبرات سابقة في مجال الإرشاد.

٢٢- كذلك هنالك بعض الكفاءات الضرورية التي يحتاج إليها المرشد خلال مجريات عمله الإرشادي وهي كالتالي:

أ- القدرة على إعداد خطة لحل المشكلات الأسرية:

١- عن طريق إلمامه بأساليب جمع المعلومات المختلفة.

٢- عن طريق إلمامه بالنظريات وطرق الإرشاد المختلفة.

٣- عن طريق إدراكه بالمشكلات الأسرية والاجتماعية.

ب- القدرة على تحقيق أهداف العملية الإرشادية:

١- من خلال تعريفه للمسترشد الطرق والأساليب التي تناسبه لحل مشكلته.

٢- من خلال تعريفه للمسترشد بالخدمات المتاحة والتي تساعد على حل مشكلته.

٣- كذلك من خلال تعريفه للمسترشد الإجراءات التي تطلبها حالته.

٤- كذلك من خلال عمله على مساعدة المسترشد التغلب على المشكلات الأسرية التي تواجهه.

٥- كذلك من خلال تحويل المسترشد إلى جهة أخرى إذا استدعى الأمر ذلك.

٦- كذلك من خلال تكوينه علاقات جيدة مع جميع المسترشدين الذين يتصلون به بغية الحصول على مساعدة.

ج- القدرة على إدارة الحوار الإرشادي:

١- بتوجيه الأسئلة الخاصة والمتعلقة بمشكلة المسترشد.

٢- التركيز على استخدام أساليب السلوك اللفظي، مثل تشجيع المسترشد والثناء عليه.

٣- كذلك من خلال الإصغاء الجيد والتركيز أثناء محادثة المسترشد.

٤- كذلك قدرته على التفكير وإدارة النقاش المرن والبناء.

د- القدرة على تكوين الثقة بينه وبين المسترشد وذلك:

١- عن طريق قدرته على إنشاء علاقة تتميز بالدفء والفعالية مع المسترشدين.

٢- بقدرته على الحفاظ على سرية كل ما يخص عمله كمرشد.

٣- كذلك عن طريق تقبله لجميع المسترشدين الذين يتصلون دون تفريق بينهم.

٤- كذلك ينبغي أن يكون موضوعياً في إصدار أي قرار أو حل خاص بالمسترشد تمشياً مع مبدأ تقرير المصير.

هـ- القدرة على اتخاذ قرارات سليمة وذلك:

١- عن طريق مساعدته للمسترشد في تحديد الأهداف التي يرغب في تحقيقها بغية حل مشكلته.

٢- كذلك بتزويد المسترشد بكل المعلومات اللازمة والتي تساعد على زيادة وعي المسترشد بالمشكلة التي يشكو أو يعاني منها.

٣- كذلك العمل على تبصير وتوضيح كل نواحي الضعف والقوة لدى المسترشد.

٤- كذلك بتشجيع المسترشد على مواصلة العملية الإرشادية حتى يتغلب على مشكلته.

٥- كذلك عن طريق مساعدة المسترشد في التعبير عما يدور بداخله، حتى تصبح المشكلة واضحة له.

و- القدرة على تفهم السلوك الاجتماعي وذلك:

١- بقدرته على تفهم المسترشدين.

٢- بقدرته على تفهم الوسط والبيئة الاجتماعية المحيطة بالمسترشدين.

٣- قدرته على تقبل التغيرات الاجتماعية.

٤- إلمامه بالقيم والتعاليم الأخلاقية الإسلامية المختصة بالأسرة والعلاقات الاجتماعية.

٥- قدرته على الاستفادة من الخبرات السابقة التي خاضها في مجال الإرشاد الهاتفي.

المراجع

١- أبو عطية، سهام درويش: مبادئ الإرشاد النفسي، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع - عَمَّان، ١٩٩٧م.

٢- كفافي، علاء الدين: الإرشاد والعلاج النفسي الأسري المنظور النسقي الاتصالي، دار الفكر العربي - القاهرة ١٩٩٩م.

كيف يتعامل المرشد مع الضغوط النفسية؟

إعداد

أ. عبدالله السلمان*

يتعرض الكثير من العاملين في مجال الإرشاد النفسي والاجتماعي لأنواع متعددة من الضغوط النفسية والاجتماعية مما يستلزم معه أن يراعوا جملة من الإرشادات والتوجيهات من أهمها:

* ينبغي أن يستحضر المرشد في ذهنه باستمرار أنه يقوم بمساعدة الآخرين على تجاوز المشكلات التي يعانونها، ومنها ما يكون سببه أسرياً، ومنها ما يكون سببه اجتماعياً، وقد تكون الأسباب مجتمعة، وعليه أن يدرك أن دوره هو إسداء النصيحة وتقديم المشورة، وأنه لا يملك أي قدرة للتغيير في الآخرين إذا لم يرغبوا في ذلك، وعليه فينبغي أن لا يقع المرشد تحت طائلة أو ضغط الإحساس بعدم جدوى الاستشارة مما قد يحدث له إحباطاً أو شعوراً بالفشل، كما ينبغي أن يدرك المرشد أن التغيير المنشود حدوثه لدى المسترشد ليس من السهل حدوثه بمجرد أن يعرف المسترشد ما ينبغي عمله بل لابد من مراعاة جانب الزمن.
* ينبغي أن لا ينغمس المرشد في المشكلات ويتعايش معها ويندمج فيها لدرجة أن تكون في ذهنه حتى خارج وقت الاستشارة مما يعرضه للكثير من الضيق والتوتر.
* أن يدرك المرشد أن الذين يتصلون به هم ذوو المشكلات وعليه فينبغي أن لا يعمم تلك المشكلات على المجتمع فيظهر لديه تصور أن المجتمع في وضع مأساوي أو في حالة انهيار.
* ينبغي أن لا يسترسل مع المسترشد في معرفة تفاصيل حياته أو جوانب منها إلا بقدر ما يساعده على تقديم المشورة، وينبغي عدم الخوض في الموضوعات الحرجة والحساسة، لأنها قد

* سبق التعريف بالكاتب في الصحيفة رقم (١٧٦)

تنعكس سلباً على المسترشد من الناحية الإيمانية أو النفسية، حيث إن بعض الممارسات قد تكون غير لائقة ويبقى أثرها عميقاً في النفس.

* ينبغي أن لا يعطي المرشد لنفسه الحق في أن يتحدث أو يعطي رأياً في مجال ليس لديه علم وتمكن حقيقي به، بل لابد من الأمانة والصدق.

* لابد أن يحرص المرشد على ربط طالب الاستشارة بالمعاني الإيمانية من الإيمان بالقضاء والقدر وحسن الظن بالله وجميل التوكل عليه ويحرص على أن يستخدم العبارات التفاؤلية الإيجابية.

* ينبغي أن يتعاهد المرشد نفسه بالمراجعة لجوانبها المختلفة ويسعى في ترقيتها وتزكيتها حتى تكون مطمئنة وراضية مما يمكنه من مواجهة المصاعب والمشكلات برضا وتسليم.

* أن يعوِّد نفسه على الذِّكر والاستغفار والتأمل في آيات الله ليكون حاضر الذهن بالشواهد القرآنية والحديثية وأقوال السلف.

* ينبغي ألا يستمر مع المسترشد في سرد السلبيات وجوانب المشكلة بل ينتقل ما بين عرض المشكلة وإبراز بعض الإيجابيات ويعدد نعم الله التي لا تحصى والتي قد يغيب عن الإنسان أنه يتمتع بها وأنها لا تقدر بثمن وأن المعاناة الموجودة قد تكون ابتلاءً واختباراً له فينبغي أن يُسلِّم أمره لخالقه الذي بيده الخلق والأمر.

* أن يحمد الله ويشكره على أن جعله في موقع من يقدم الاستشارة فيخلص في عمله ويجدد النية باستمرار، ويتعاهد نفسه بالأعمال الصالحة ويجدد التوبة والاستغفار.

* أن يتعرف على الإمكانات الموجودة في المجتمع والمؤسسات التي تقدم خدمات متنوعة حتى يشير لمن يحتاج لأي منها بما تناسبه، فربما يكون حل إحدى المشكلات متاحاً من خلال إحدى الجهات الحكومية أو الأهلية.

أن يفكر بتأنٍ في التوجيهات التي يقدمها للمسترشد ويحاول أن يتصور نفسه في محل ذلك الشخص فيرى هل ما يقدمه من توجيهات واقعي وقابل للتطبيق.

* أن يتعود المرشد على المرونة في المواقف المختلفة بحسب ما يعرض له من مشكلات ويمكن أن يحث المسترشد على تعود التأني في اتخاذ القرارات ويشجعه ليسأل زملاءه القريبين منه أو الرجوع للمراجع العلمية أو للمختصين.

* أن يَدَعَ الخيار للمسترشد في اتخاذ القرار الذي يناسبه بعد أن يعرض له الخيارات ويوضح له ما يترتب على كل واحد منها، ولا يتخذ القرار نيابة عن المسترشد، لأن ذلك قد يعود بأثر عكسي على المرشد لاحتمال وجود جوانب غابت عنه أثناء الاستشارة لها أثر كبير في المشكلة.

* أن يكون لدى المرشد قدرة على تقبل الآخرين واحترام آرائهم ولديه مهارة رائعة في الإصغاء والإنصات ومن ثمَّ الحوار الهادئ المنطقي، ولكن ليس لدرجة إهانة النفس.

* التعود على ضبط الانفعالات مهما كانت العبارات التي يطرحها المسترشد وخصوصاً أثناء عرض المشكلة، وكذلك أثناء عرض التجارب التي قد تكون غير ملائمة وتذكر أن كل ابن آدم خطاء، والبعد عن الإغراق في اللوم المستمر للنفس بدون طائل.

* ينبغي أن يقوم المرشد بعرض المشكلات التي قام بالتعامل معها في نهاية كل يوم على زملائه سواءً تمكن من حلها أو لم يتمكن من تقديم حلول مناسبة لها، وذلك حتى لا تتراكم في ذهنه المشكلات مما ينعكس سلباً على نفسيته ومن ثمَّ على حياته الخاصة والعامة، فقد ذَكَرَ أحد المختصين أن أحد العاملين في الطوارئ أصيب بسبب تعامله مع أحد الحالات بتوتر استمر معه فترة طويلة من الزمن حتى عولج لدى أحد الأطباء.

* ينبغي أن يحرص المرشد على التقليل من تناول الشاي والقهوة أثناء الإرشاد الهاتفي لآثارها

السلبية على صحته النفسية والجسمية، حيث تشير بعض الدراسات إلى أن الإفراط في تناول المنبهات يتسبب في زيادة التوتر الانفعالي، مما قد يؤثر سلباً أثناء العمل أو في الحياة الخاصة.

* ينبغي أن يحرص المرشد على أداء تمرينات رياضية بمعدل ثلاث ساعات أسبوعياً على الأقل لما لها من أثر إيجابي في التوازن الجسمي والعقلي والانفعال العاطفي، والذي قد يتأثر سلباً بكثرة التعرض لسماع المشكلات، حيث إن مزاولة التمرينات يساعد على زيادة كمية الأكسجين الذي يتنفسه الإنسان مما يسهم بفاعلية في خفض التوترات وزيادة المناعة النفسية والجسمية.

* ينبغي أن يقوم المرشد بتنظيم وجباته الغذائية بحيث تكون صحية ومغذية ومناسبة، لأن الطاقة الذهنية والنفسية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بنوعية الغذاء وتكامل عناصره.

* ينبغي أن يتجنب المرشد الخوض في مشكلاته الخاصة أثناء أدائه لعمله الاستشاري مع المسترشد، لأن ذلك قد يجعله يخرج في علاقته الإرشادية من مرشد ومسترشد إلى صديقين يتبادلان الهموم.

* ينبغي أن يلم المرشد بأساليب تحويل العبارات السلبية إلى الإيجابية أو ما يسمى (بتغيير المناط) مثل قول الرسول ـ صلى الله عليه وسلم ـ للمريض (**طهور إن شاء الله تعالى**).

* تعويد المرشد نفسه على أداء الأوراد اليومية مثل القرآن والأذكار المتنوعة لأن هذه الأوراد تقوِّي من قدرة الإنسان على التحمل وتعزز من قدرته على المثابرة.

* أن يتعاهد المرشد نفسه بالاطلاع في المجالات النفسية والاجتماعية باستمرار ويطلع على المستجدات الحديثة في مجال الإرشاد الأسري.

* ينبغي أن يحرص المرشد على إضفاء جو المرح أثناء يومه مما يساعد على تخفيف التوترات والضغوط التي قد يتعرض لها أثناء قيامه بتقديم الاستشارات، وعليه أن يخطط للمتعة والمرح

ولا ينتظرها حتى تأتي إليه تلقائياً، وعليه أن يأخذ نصيباً طيباً مِنَ ذلك الأمر ولكن ليس أثناء مزاولة الإرشاد إلا في حدود مناسبة لا تخرج بالعلاقة عن طبيعتها الإرشادية.

* لابد أن يحرص المرشد على تعلم التأمل وممارسته يومياً مرة واحدة أو أكثر وذلك بأن يكرر دعاءً معيناً ويركز عليه أثناء تكراره ولمدة دقيقتين إلى ثلاث دقائق أو قولاً مأثوراً مع أخذ نفس عميق أثناء عملية التأمل، فهذا له أثر كبير على إعادة التوازن النفسي للمرشد. ولعل مما يدعم ذلك التأمل أثناء قراءة القرآن وأثناء الصلاة، فهما موضعان جديران بالخشوع والتفكر الذي يُحْدِثُ أثراً عميقاً في النفس ويؤدي إلى خفض القلق والضغط النفسي بدرجة كبيرة.

* ينبغي أن يوطن المرشد نفسه على قبول الفشل أو عدم التمكن من إقناع المسترشد بما ينبغي فعله، ويُعدُّ ذلك تجربة وخبرة يكتسبها.

* لابد أن يتجنب المرشد الأوامر والقرارات التي ينبغي أن توضح له الخيارات أو البدائل ويشرح له ميزات كل بديل وكل خيار ثم يترك له حرية الاختيار حتى تحمُّل مسؤولية قراراته.

* ينبغي ألا يتعجل المرشد في الحكم على سلوك أو شخصية شخص ما من خلال المعلومات الأولية التي يدلي بها المسترشد حتى تستكمل الصورة لديه، ومن ثمَّ يقول له: أنه في حدود ما قدمته من معلومات فإن الذي ينبغي هو كذا وكذا.

* تمرن على الاسترخاء لتجديد نشاطك أثناء تقديم الاستشارات ولكي لا تصاب بمستوى من القلق والتوتر الذي قد ينعكس سلباً على جوانب حياتك وفق ما يلي:

١- اجلس على كرسي ظهره مستقيم، وأبسط قدميك على الأرض، وضع يديك على رجليك باسترخاء يمكنك أن تستمر في الاسترخاء مع إغلاق العينين أو مع فتحها.

٢- تنفس بعمق وببطء لثلاث مرات على أن يدخل الشهيق من الأنف ويخرج الزفير من الفم.

٣- قم ببطء بإحالة رأسك إلى الإمام إلى أن تلمس ذقنك صدرك أو إلى أقصى وضع يمكنك تحقيقة وأنت مستريح ارجع بعد ذلك إلى الوضع الأساسي ثم كرر التمرين ثلاث مرات تنفس بعمق في كل مرة.

٤- قم بإمالة رأسك للخلف لأقصى وضع يمكن تحقيقه دون تعب ثم ارجع إلى الوضع الأساسي، كرر التمرين لثلاث مرات، مل برأسك بعد ذلك للجانب الأيمن لثلاث مرات ثم للجانب الأيسر لثلاث مرات أيضاً ولا تنس أن تتنفس بعمق في كل مرة.

٥- در برأسك في اتجاه عقارب الساعة لثلاث مرات ثم در بها عكس عقارب الساعة لثلاث مرات أخرى تنفس بعمق كل مرة.

٦- اجعل بعد ذلك كتفيك يقتربان من أذنيك واحتفظ بأقرب وضع لمدة خمس ثوانٍ ثم ارجع للوضع الأساسي كرر هذا التمرين لثلاث مرات مع التنفس بعمق.

٧- باستخدام أصابع إحدى اليدين دلك ببطء راحة اليد الأخرى وأصابعها مع تغيير اليدين والتنفس بعمق.

٨- ضع كوعيك على سطح المكتب وأغمض عينيك وضع راحة يديك على عظام اليدين ثم قم بتدليك حاجبيك وجبينك بطرف أصابعك، قم بنفس هذه الخطوات على صدغيك مع التنفس بعمق.

* التدرب على التنفس العميق وممارسته أثناء العمل الإرشادي وأثناء يومك وهو من أهم وسائل الحصول على الطاقة التي يحتاج إليها الاستشاري في عمله ويتم كما يلي:

١- قف مباعداً ما بين قدميك ومرتخي الركبتين، ضع يديك على الجزء السفلي من القفص الصدري.

٢– تنفس ببطء من أنفك دون أن ترفع كتفيك، اشعر بقفصك الصدري وهو يتمدد.

٣– احبس نفسك لخمس عدات ثم أخرجه ببطء من فمك على أن تتأكد من إخراج كل الهواء الذي احتبسته في الرئتين.

٤– كرر هذا التمرين من خمس إلى عشر مرات.

كيف يتعامل المرشد مع الضغوط النفسية والاجتماعية

إعداد

د . أسماء الحسين*

يتناول الإرشاد الزواجي على وجه الخصوصية العديد من المشكلات الشخصية والاجتماعية ومشكلات تتعلق بالتوافق بين الزوجين.

ومن تلك المشكلات: مشكلات سوء التوافق، وعدم الثقة، وعدم تحمل المسؤولية، والشك، والخيانات الزوجية، والانهيارات الأسرية، والاعتداء الجسمي، والهروب، والغيرة الجامحة، وعدم التوافق الجنسي، والمشكلات المتعلقة بالأبناء وغيرها.

وقد يشعر المرشد في مجال الإرشاد الزواجي ـ أياً كانت خلفيته الأكاديمية ـ بالحيرة والارتباك وشيء من الضغط النفسي تختلف درجته من شخص لآخر، وهناك من يشعر بالأسى، أو الصراع، أو التأثر بما يمارسه من عمله الإرشادي وبما يتلقاه من مشكلات وأحداث في ضوء الكم أو نوع المشكلات التي يتلقاها ودرجة خطورتها.

بل إن من المرشدين بشخصيته هو الذي يجعل من مشكلات الآخرين وقضاياهم مصدراً لضغطه وذلك عائد للكيفية التي ينظر بها المرشد للمشكلات ويدركها.

وهناك من يسقط على نفسه أو حياته الشخصية ما يسمعه أو يتلقاه وهناك من يصاب بالقلق والتوتر أو الاكتئاب نتيجة الخبرات التي يعايشها في مجال الإرشاد.

ولا ننسى دور الإيحاء والشخصيات الإيحائية فيما يسمى بالتعميم. والإيحاء في جانبه السلبي واحد من أكثر العوامل الهدامة لأنماط استجابة العقل. وينتج عن هذا الجانب السلبي

* سبق التعريف بالكاتبة في الصحيفة رقم (٢١٦)

للإيحاء أنماط من البؤس والفشل والمعاناة فربما أصيب المرشد نتيجة للإيحاء بالوساوس أو الشعور بالأسى بسبب القلق الشديد الناتج عن التعايش المستمر مع مثل تلك المشكلات.

ويفترض أن يواجه المرشد ـ أي مرشد ـ هذه المشكلات بموضوعية دون حساسية أو شعور بالنقص أو الضيق أو الضغط جراء كثرة أو نوع المشكلات التي يواجهها عادة أثناء عمله في مجال الإرشاد الزواجي.

وكلما كان المرشد ذا شخصية سوية، قوية، وقد ماراً بمراحل نمو سليمة خالية من الصراعات ولا سيما في مرحلة الطفولة، كان أكثر موضوعية وقدرة على التوازن والنظرة المحايدة لما يتلقاه من الآخرين ولما يمكن أن يخبره شخصياً أو يشعر به. وكلما كان أقل إحباطاً فإنه يتغلب على ما يصادفه من مشكلات الآخرين يتخذ موقفاً إيجابياً ويواجهها مواجهة موضوعية. فهو مسؤول على المستوى المهني، وعلى المستوى الشخصي له حق نحو حياته الخاصة. وتؤثر شخصية المرشد النفسي على العلاقة الإرشادية كما تتأثر بها، كما أن توافق المرشد الشخصي مهم في عملية الإرشاد ولابد للمرشد من إدراك جوانب القصور في شخصيته.

وعادة يكون المرشد المبتدئ قليل الخبرة، ومن هنا فلابد له من أن يشعر بالثقة في النفس والأمن واحترامها والتكيف مع المشكلات والتعايش معها على مستوى العقل والمنطق لا على المستوى العاطفي السلبي، فالمرشد ذات بشرية له جوانب ضعفه البشرية، لذلك فإننا لا نتوقع الكمال التام لدى المرشدين، ولكن نتوقع منهم أن يتعمقوا في دراسة أنفسهم، ودوافعهم، وحاجاتهم، ونواحي تحيزهم، ومعرفة كيف أن المشكلات الزوجية يجب ألا تؤثر في حياتهم الخاصة في صورتها السلبية.

ومن الأمثلة والشواهد في هذا المجال (الإرشادي) هو أن أحد المرشدين ممن يتمتع بتوافق زواجي جيد وطبيعي تلقى اتصالاً من أحد المسترشدين يتضمن شكواه من قلة احترام زوجته له،

وعدم إعارته أهمية، وعدم القيام بحقوقه، بل والسعي في سلبه حق القوامة، وفي اليوم نفسه صادف هذا المرشد أيضاً أحد الأشخاص الذين يعانون من إهمال زوجاتهم وتبرمهم من عدم اهتمامها في وجودهم ويشتكون من سوء تنظيمها لواجباتها أو مراعاة الأهم منها، وفي مساء اليوم عندما دخل المرشد إلى منزله، قامت زوجته وأحضرت لنفسها أكلاً خفيفاً، ثم جلست بجوار زوجها (المرشد) دون أن تحضر له أي شيء، (تقول: إنها لم تفكر في ذلك، وإنه في حالة طلبه منها أي شيء فستنفذه حالاً) ولكن هذا التصرف جعل المرشد يبدأ بالتفكير السلبي. والتساؤل ما إذا كانت تهتم به وأصبح يدقق النظر والتفكير في كل تصرفاتها اللاحقة ويمسك عليها كل تصرف - غير مقصود بطبيعة الحال - يرى أن فيه إهمالاً أو استهتاراً بشخصه أو وجوده، طبعاً تعرضه لخبرة الإهمال من الزوجات نتيجة الإرشاد، وشكوى أكثر من زوج جعلته يتأثر هو شخصياً - التأثير السلبي - ويعكس الأمر على نفسه وعلى حياته الخاصة.

وهناك من الشواهد الأخرى ما قامت به إحدى الزوجات غير السعوديات - من إحدى البلاد العربية - من ضرب زوجها الكبير في السن والمصاب ببعض الأمراض المزمنة من خلال إحدى المشاجرات معه، مما جعل الجيران وأهل الحي يتدخلون في محاولة منع الأذى عن الزوج، وإقصاء الزوجة عن الاستمرار فيه، ومع توجه الزوج لمرشد في مجال الأسرة والزواج وبثه شكواه ومعاناته وحالته المتكررة في سلوك زوجته العدواني حدث أن قامت زوجة المرشد ذات يوم ممازحة بإلقاء وسادة خفيفة (من الريش) على زوجها (المرشد) في موقف لا يوحي بالعنف أو الغضب إلا أن الزوج (المرشد: سرعان ما اعتراه الغضب، بل وقام بتهديد زوجته وتوعدها ألا تفعل ذلك مرة أخرى وسط استنكار زوجته له، وكأنما شعور من الداخل يثير القلق والخوف في نفسه من تعدي زوجته حتى الإيذاء الجسدي والتعدي على حق القوامة وامتهان الكرامة.

وهنا الإرشاد بالنسبة لهذين المثالين أصبح بمثابة أخطار تهدد المرشدين من الخارج من جانب الآخرين وعامل أو مصدر لزعزعة إحساسهما بهويتهما أو أنفسهما.

والخوف من التعميم ـ أحد نتائج التأثر السلبي من عملية الإرشاد ـ هاجس عندما يدخل إلى باطن المرشد، فليس من السهل التحرر منه، بل بصعوبة مالم يعالج ـ بعد الله ـ بأسلوب موضوعي وعلمي ونفسي.

وهناك الخوف الزائف، وهو خوف التوقع، ويدفع إليه شيء لا وجود له في هذا الوقت الذي يبدأ الخوف فيه في التسلل والتفاعل في نفس المرشد.

من هو المرشد السوي:

المرشد السوي ـ في حدود الطبيعة البشرية ـ هو الذي يتميز بالخواص التالية في الغالب:

١- لديه المزيد من الإدراك الفعال للواقع، والمزيد من العلاقات المريحة معه.

٢- يتقبل نفسه ويحترمها.

٣- يتمركز حول المشكلات بدلاً من التمركز حول النفس.

٤- لديه القدرة على الانعزال عن الاضطراب، وفصل مشكلة الآخر عن مشكلاته الخاصة أو عدم الخلط فيما بينهما.

٥- يدرك المشكلات من حوله كعامل استفادة لا كعامل ضغط أو كمصدر تهديد له.

٦- يتحلى بروح المرح وعنصر التهوين وسعة الأفق، ونضج الشخصية.

٧- لديه تفاؤل وحسن ظن بالله، وأقل ممارسة للشك في الآخرين.

٨- لديه القدرة على تنظيم وقته وأفكاره، وتناول القضايا والموضوعات الخارجية.

٩- يغلب الفكر والمنطق على العاطفة ويزن الأمور بعيداً عن الذاتية والعاطفة الجامحة.

١٠- يتحلى بالصبر وضبط النفس ورباطة الجأش.

١١- لديه حسن الإنصات غير مندفع ولا متعجل.

١٢- موضوعي غير متعصب أو متحيز ولديه النظرة الشاملة للأمور.

المرشد وأنماط المواجهة:

إزاء الضغوط النفسية التي يواجهها بعض المرشدين من عملية الإرشاد قد تبرز ردود أفعال سلبية. وتستجيب شخصياتهم لبعض المشاعر والمدركات المشوهة أو الأفكار المؤلمة ومن ذلك:

- التوقع غير السعيد للأفضل.
- الشعور بالإحباط.
- الشعور بعدم الجدوى.
- الإصابة بالتوتر العصبي.
- تغير المفاهيم حول الأشياء والعلاقات، وعادة التغير يكون من العادي إلى التضخيم، ومن الإيجابي إلى السلبي ومن حسن الظن إلى سوء الظن.
- النظرة السوداوية للحياة وللأشياء، وعدم الابتهاج بمباهج الحياة، أو انخفاض درجة الابتهاج عن الماضي.
- الإصابة ببعض الأمراض «النفسجسمية» نتيجة كثرة التعرض للضغوط أو التعايش معها، ومن ذلك: قرحة المعدة، الصداع النصفي (الشقيقة)، القولون العصبي، ارتفاع ضغط الدم، ارتفاع السكر في الدم، الربو الشعبي، الأرق واضطرابات النوم، الاضطرابات الجنسية، وغيرها. ليس بالضرورة ظهور كل تلك الأعراض، بل قد يكون بعضها أو أحدها وهي لا تظهر عموماً إلا في ظروف خاصة ولدى بعض الشخصيات الإيحائية والعاطفية.
- التقويم السلبي للآخرين وسوء الظن بهم.

- الهروب بدل المواجهة، وعدم محاصرة الأفكار السلبية أو مناقشتها.
- الكبت، وظهور الحيل النفسية كالإسقاط وكثرة التبريرات وغيرها والإسراف في استخدامها.
- التذمر والشكوى وكثرتها.
- ظهور بعض الاضطرابات النفسية كالاكتئاب أو القلق أو الوساوس القهرية وعادة تظهر هذه الاضطرابات لدى من لديهم استعداد للإصابة بها ولدى الشخصيات الحساسة.

إرشادات للمواجهة الإيجابية للضغوط:

١- التدريب العلمي والعملي، ومن أهدافه:

وضوح المسلك الإرشادي، وتقديم الخبرات الواقعية، وألفة المجال، وتهوين الأمر على المرشد، وتقديم المهارات التي تمكنه - بإذن الله - من فصل الموضوعات الخارجية عن نفسه أو حياته الخاصة.

وسائل التدريب: يستخدم تدريب المرشدين وسائل عديدة متنوعة، فهناك المحاضرات والندوات والمناقشات والوسائل العلمية الإيضاحية المتعلقة بالإرشاد وتقدم هذه المواد والمعلومات بطرق مختلفة، ومن خلال وسائل العرض التعليمية وأسلوب الحوار، والتفاعل بين المرشد والأساتذة أو المشايخ ومن لهم خبرة في هذا المجال.

٢- الفضفضة والبوح الذاتي.

ويكون ذلك مع بعض المقربين أو ذوي الخبرة والاختصاص. ولا شك أن كثرة الضغوط مدعاة للكبت أو التأثر على المستوى الشعوري وما دونه وفي الإفصاح عن بعض المشكلات والأحداث دون ذكر للخصوصيات، أو ما يوحي بإفشاء الأسرار إزاحة للمشاعر السلبية المصاحبة، أو الضغوط النفسية المتولدة منها.

٣- شغل أوقات الفراغ بالرياضة والتأمل والمطالعة والاسترخاء.

٤- الترويح عن النفس وكثرة الاختلاط بالأصدقاء وجماعة المسجد وكثرة حضور المناسبات السارة والسعيدة.

٥- التطلع بشغف إلى القوة الإلهية التي منحتنا الحياة وتثبيت الأقدام على طريق الإيمان الخالص بتوحد الخالق وقدرته.

٦- الثقة التامة بالنفس والتحلي بضبط الأعصاب والمرونة، والاتزان الانفعالي والعاطفي.

٧- تحويل الأفكار السلبية إلى أخرى إيجابية.

ففي كثير من الحالات يوجد لدى الفرد مشاعر ومخاوف وهمية لا أساس لها في الحياة الواقعية، مما يجعل هذه الأوهام مصدر ضيق وإزعاج للفرد وعليه يتعرض لضغط نفسي عالٍ.

وبدلاً من أن يقوم الفرد بتبديل الأفكار السلبية التي تصاحبها عادة مشاعر الخوف والقلق والكآبة أو الحذر والتوجس إلى أفكار أخرى إيجابية، على سبيل المثال. بدلاً من أن يتوهم المرشد أنه سيتعرض لبعض المشكلات الأسرية أو أنه سيواجه مثل هذا النوع من الخبرات مع أسرته أو زوجته، تكون الأفكار الإيجابية أنه يتمتع بمستوى عالٍ من التوافق الزواجي مقارنة بغيره، وأن ظروفه وشخصيته تختلف تماماً عن الظروف والشخصيات التي يتعامل معها من خلال عملية الإرشاد، وهناك فروق فردية بين الناس، وهكذا وعلى المرشد التركيز على النقاط الإيجابية في حياته للتخفيف من مستوى الضغط الذي قد يمر به.

٨- عدم التفكير الأحادي، وهذا النوع من الاستراتيجيات فحواه أن المرشد قد يكون سبب الضغط لديه ناتجاً عن نظرته الأحادية فهو ينظر للأشياء على أنها سوداء أو بيضاء ولا غير، والناس إما أنهم طيبون أو خلاف ذلك وهذا غير صحيح فكثير من الأمور تكون وسطاً فليست سيئة تماماً وليست جيدة تماماً، والتخلي عن النظرة المتطرفة واعتماد الوسطية في التصنيف والحكم سبباً في خفض مستوى الضغط لدى المرشد.

٩- عدم التعميم. ويقصد بالتعميم (إصدار حكم على الموقف من خلال جانب واحد من جوانبه أو نتيجة من نتائجه)، وعلى المرشد ألا يحكم على نفسه أنه غير سعيد نتيجة مروره بصورة سلبية أو حكم على موقف واحد أو خبرة شخصية عابرة، بل لا بد من النظرة المتوازنة والموضوعية مما يشتت في نهاية الأمر من الضغط الذي يتعرض له ويخفف من مستواه.

١٠- القراءة العقلية. فقد يعتقد المرشد أن الآخرين يفكرون فيما يفكر فيه، وهذا عبارة عن إسقاط يقوم به الفرد على الآخرين والوضع السوي هو أن يدرك المرشد أن الآخرين ليسوا بالضرورة يفكرون بالطريقة نفسها، كما أنهم ليسوا بالضرورة قد يقدمون على الإجراءات نفسها فيما يصدق عليه من حيث الأفكار والمشاعر لا يصدق على الآخرين.

١١- عدم توقع الأفكار الكارثية. فالضغط عادة ينتج من الأفكار الكارثية التي يمر بها الفرد. وهذا النوع من التفكير يتمثل في أن الفرد يفترض افتراضات غير صحيحة بالنسبة له كأن يبدأ في طرح مجموعة من الأسئلة على نفسه مثل ماذا لو حدث لي كذا؟ وماذا لو أصابني كذا؟ وتكون سلسلة من التساؤلات لا حد لها ولا حصر. إن مثل هذا النوع من المرشدين يثير الضغوط في نفسه من خلال مثل هذه التوجسات والتوهمات والمخاوف التي لا أساس لها على الإطلاق.

١٢- عدم الذاتية، وتعني أن لا يحل المرشد الكثير من الأمور والقضايا والمواقف ويعزو الحل إلى ذاته ويبدأ في مقارنة نفسه بالآخرين، وما من شك أن عملية المقارنة قد تكون هي السبب في الضغط النفسي، لأنها تؤدي إلى أن يحكم المرشد على ظروف مقارنة بالآخرين وقد يصل إلى أحكام تكون نتيجتها إثارة الضغط عنده. في مثل هذا الوضع قد يكون في التفكير بالجوانب الإيجابية لدى المرشد عند المقارنة بالآخرين سبباً في إبعاد أسباب الضغط أو التخفيف من آثارها. كما أن إدراك المرشد من أن المقارنة لا تعني الحكم على قيمته كفرد بل أكثر ما يمكن أن تعني هو حالة ووضع عابر وليس بالضرورة مستديماً ومستمراً، وقد يكون في إدراك هذا سبب في إيقاف الضغوط والحد من آثارها.

١٣- التحكم في الأفكار الكاذبة: فقد يكون سبب الضغط عند الفرد ناتجاً من أفكار كاذبة يحياها وتراوده، مثل هذه الأفكار الكاذبة تزيد من إحساس المرشد بالضغط النفسي، ولابد من التخلص من هذا الضغط الناجم عن مثل هذا الوضع بالنزول إلى الواقعية التي تجعله يعرف حدوده ويدرك مسؤولياته ويدرك الفروق الفردية بين الناس، والظروف المختلفة للأشياء، فلا يحمل نفسه مالا تطيق، وهذا لا يتم إلا من خلال تخليه عن مثل هذه الأفكار والأوهام.

١٤- عدم اللوم للآخرين فلا يكون المرشد منطلقاً في نظرته للأمور من أن الآخرين هم سبب ما يقع فيه من تعاسة وشقاء، ولا يلومهم على كل أمر ويحملهم المسؤولية على شؤون هي من صميم شؤونه وقراراته، حتى لا يكون معرضاً للضغط وعادة في مثل هذه الأحوال لابد من تفسير للأسباب الواضحة والحقيقية في حالة اللوم للآخرين بل وتجنب لومهم، وإدراك المرشد أنه هو أساس أفعاله وأنشطته مقتدياً في ذلك بقوله تعالى: ﴿ **وَلَا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَىٰ** ﴾ سورة (الإسراء الآية: ١٥)، وقوله: ﴿ **بَلِ الْإِنسَانُ عَلَىٰ نَفْسِهِ بَصِيرَةٌ** ﴾ (سورة القيامة الآية: ١٤). وعليه أن ينصف الآخرين. ولا يحملهم نتاج تفكيره هو أو تقصيره أو سوء الظن لديه، أو إدراكه الخاطئ أو المتعجل للأمور.

١٥- عدم الإلزاميات أو الموجبات، ويقصد بها أن الفرد يتصرف مع الآخرين على أساس أمور وقيم وعادات وأنظمة ثابتة لا يمكن أن تتغير مع أن المنطقي هو التفكير بموضوعية على مدى صحة هذه الأشياء التي يرى ضرورة الالتزام بها والوقوف عندها بموضوعية.

١٦- عدم التمسك بوجهة نظره في كل الحالات: فلا بد للمرشد من إعطاء المجال لاختلاف وجهات النظر وعدم التنكر للحقائق الي تختلف عن وجهة نظره أو محاولة تجاهلها. وعدم التصلب والجمود الفكري أو العقلي. مما يثير الضغط النفسي لدى المرشد نتيجة وضعه الدفاعي لإثبات موقفه في كل مرة.

١٧- استراتيجية حل المشكلات: وتعني هذه الاستراتيجية إيجاد حل أو حلول للمشكلة التي

يواجهها الفرد على أن تكون هذه الحلول نهائية وليست مؤقتة، حتى يتخلص الفرد من الضغط الذي يعانيه من هذه المشكلة.

ومن ذلك اتباع استراتيجية استخدام مشاعر ذات طابع إيجابي لمواجهة مشاعر أخرى ذات طابع سلبي والتعود التدريجي على المواقف أو المشكلات المثيرة للضغط، بحيث يكون المرشد على ألفة معها، ومن ثم يأتي الوقت الذي لا يثير الموقف فيه أي صورة من صور الضغط.

١٨- التصور الذهني: وفي هذه الاستراتيجية يتعلم المرشد من أجل التغيير في حياته بصورة إيجابية، فيتصور المرشد بأنه قادر على مواجهة الصعوبات والشدائد، كما أنه ليس بضعيف أمام المتغيرات الأخرى مهما كانت قوتها ومهما كان حجمها.

هذه الاستراتيجية في نهاية المطاف تؤدي إلى تعلم عملية الاسترخاء والتحكم بالآلام والصعوبات، ومن ثمَّ التخلص منها نهائياً.

إن اعتقاد المرشد أنه قوي وأنه في صحة جيدة سيوقف أوهام المرض والأوجاع التي من الممكن أن يحس بها، وفي الوقت نفسه إذا تصور أنه مريض فستزيد الأمراض والأوجاع، هذه الاستراتيجية تمكن المرشد ـ بإذن الله ـ من إحداث التغيرات في نفسه بشكل تدريجي، بالإضافة إلى فرصة التعامل مع اللاشعور أو الجانب الخفي في شخصيته، مما يسهل معرفة أسباب التركيز على الجوانب السلبية، ومن ثمَّ معرفة أفضل الطرق المؤدية إلى حل المشكلات.

١٩- ومن الاستراتيجية المثلى في التعامل مع الضغوط التي قد تنتج من خلال عملية الإرشاد، هو الاحتساب لله تعالى في كل ما يطرأ على المرشد من ضغوط، مع عدم تكليف النفس مالا تطيقه، والعمل وفق القدرات المتاحة والممكنة.

السيرة الذاتية للدكتور /

- حميد بن خليل الشايجي.
- أستاذ مساعد بقسم الدراسات الاجتماعية - كلية الآداب - جامعة الملك سعود.
- دكتوراه الفلسفة في علم الاجتماع - من جامعة بريستول في بريطانيا.
- وكيل قسم الدراسات الاجتماعية بجامعة الملك سعود من ٤ / ١٤١٤هـ، حتى ٤ / ١٤١٥هـ.
- مستشار في وحدة الإرشاد الاجتماعي التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية.
- ممارس للإرشاد الهاتفي في وحدة الإرشاد الاجتماعي التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية.
- عضو الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية.
- عضو اللجنة الاجتماعية في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام.
- حاصل على دورة في الهندسة النفسية NLP.
- التدريب في العديد من مراكز التدريب والمراكز العلمية.
- المشاركة في بعض البرامج الإذاعية والتلفزيونية باللغتين العربية والإنجليزية.

كيف يتعامل المرشد مع الضغوط النفسية والاجتماعية

إعداد

د. حميد الشايجي

مقدمة:

تُعدُّ الاستشارات الهاتفية ممارسة مهنية ثنائية بين ذوي الاحتياجات والمشكلات الاجتماعية وبين المرشد الاجتماعي، تؤدي إلى فهم الأفراد لمشكلاتهم والتغلب عليها، إذن هي عملية استخدام معارف وخبرات ومهارات المرشد الاجتماعي والنفسي لتقديم خدمات اجتماعية تتسق مع قيم المهنة لتنمية الأداء الاجتماعي ولإحداث تغيير في حياة المسترشدين. هذا الأمر يتطلب من المرشد القيام بمهام وأدوار مهنية تشبع حاجات المسترشدين الذين يتعامل معهم.

لذلك يُعدُّ المرشد من أهم وأغلى عناصر عملية الإنتاج في مهنة الاستشارات الهاتفية. ومن ثمَّ فإن الخلل الذي قد يصيب المرشد نتيجة للضغوط الناتجة عن ممارسته لمهنة الإرشاد والاستشارات الهاتفية قد ينعكس سلباً على أدائه لمهمته كما يعيق تحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها.

ويزداد الاهتمام بضغوط العمل والإعياء المهني في المهن ذات الطبيعة المجهدة، أو ما يعرف بالمهن الإنسانية المساعدة (والاستشارات الهاتفية جزء منها) حيث يتعرض العاملون في هذه المهن لضغوط نتيجة لطبيعة عملهم قد تؤثر في العمل الذي يقومون به.

فمهنة الإرشاد الهاتفي تعد من المهن الاجتماعية التي توصف بأنها مجهدة، حيث يؤدي الإجهاد والضغط إلى حالة من الإعياء المهني لدى المرشد، مما يؤثر في فاعلية الممارسة المهنية والمسترشدين المستفيدين من الخدمة، بالإضافة إلى قلة استفادة المسترشدين من خدمات المؤسسة نتيجة للتوجه السلبي لدى بعض المرشدين الناشيء عن تأثير الإعياء المهني المرتبط بالتوتر الناتج عن طبيعة العمل.

قد يتعرض المرشد إلى مجموعة من الضغوط التي قد تعيق أدائه، حيث يتأثر أداء ذلك الدور بالعوامل الشخصية للمرشد وظروف وبيئة العمل التي يعمل بها. وكثيراً ما يواجه المرشدون مواقف عديدة، يتعرضون خلالها لاستنزاف جسمي وانفعالي، حيث يتعرضون لحالات من الاضطراب والقلق والخوف والإحباط والغضب، مما قد يؤثر سلباً في حالتهم الصحية والنفسية والاجتماعية، وينعكس بدوره على مستوى أدائهم في العمل، ومن ثمَّ عدم القدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية. وتأتي معظم الضغوط والتوترات من مصادر مرتبطة بالعمل وطبيعته، كما يأتي من البيئة الخارجية التي تؤثر في الأفراد والمنظمات.

مفهوم ضغوط العمل:

يشير مفهوم ضغوط العمل إلى الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته مما يحدث تأثيراً داخلياً يوجد حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي أو الاجتماعي لدى الفرد، حيث إن لخصائص الفرد الشخصية والخصائص الوظيفية دور مهم في إحداث ضغوط العمل والإحساس بها. وتعرف ضغوط العمل بأنها (تجربة ذاتية ناتجة عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الأفراد أو الفرد نفسه تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد). فنوع العمل الذي يقوم به الفرد وما يتضمنه من واجبات ومسؤوليات وأعباء يُعدُّ من المحددات المهمة لمقدار ونوع الضغط الذي يتعرض له.

الإعياء المهني (الاحتراق المهني):

هو شعور بعدم القدرة على ممارسة العمل، وهو شكل من أشكال الإحباط والسلبية، يتعلق بالضغوط والكبت في مزاولة الوظيفة، ويصبح المرشد متبرماً، غير متحفز للعمل وغير خلاق وغالباً يكون غير مستجيب لتحسين الوضع. كما أن المصطلح يعني من جانب آخر فقدان المرشد للاهتمام بمن يستفيد من خدماته، ونتيجة لذلك فإنه يمارس عمله بدون اهتمام أو أهمية، وفقدان الرغبة في الابتكار والتجديد.

ويشير الإعياء المهني إلى الخبرة النفسية التي تنعكس على الأخصائيين الاجتماعيين (ومنهم المرشدين) وعلى اهتمامهم بمسترشديهم. ما يشير إلى: تجمع من الأعراض المتداخلة البدنية، والنفيسة، والاستنزاف النفسي، والإحساس بالنقص في الإشباع الشخصي وسوء علاقة بالعملاء. وتضم أعراض الإعياء المهني أيضاً فترات متتابعة من قابلية الشعور بالإرهاق، ضعف التقدير الذاتي والصعوبة في إقامة علاقات مع الآخرين، والعجز عن التركيز، والصرامة، والميل إلى لوم العملاء على مشكلاتهم، والبوح بأسرار العملاء وحالاتهم ومشكلاتهم للآخرين دون مبرر مقبول يدعو إلى ذلك.

وبالإمكان النظر للإعياء المهني على أنه حالة عقلية وخبرات نفسية داخلية تعبر عن إنهاك عاطفي وتبلد شعور وعدم القدرة على تحقيق ذات الممارس المهني مما يفقده حماسه واهتمامه بمن يقدم لهم الخدمات، وذلك ناتج عن ضغوط العمل، ونوعية المستفيدين من الخدمة، وطبيعة العمل، والبيئة التنظيمية للمؤسسة، وطبيعة الإشراف والعلاقات الاجتماعية في العمل، وضعف التدريب والتأهيل.

ويُعدُّ الإعياء المهني في مجال الخدمات الاجتماعية ظاهرة مرضية تؤثر في فاعلية الممارسة المهنية والعملاء المستفيدين من الخدمة وعلى مؤسسات تقديم الخدمة، بالإضافة إلى قلة استفادة العملاء من الخدمات المقدمة نتيجة للتوجه السلبي لدى بعض المرشدين الناشئ عن تأثير الإعياء المهني المرتبط بالتوتر الناتج عن طبيعة العمل.

ويرى عسكر وآخرون (١٩٨٨م) أن الإعياء المهني يشير بصورة عامة إلى المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعوراً بالضيق والتوترات وأن استمرار هذه الضغوط يُولِّد الاحتراق النفسي وتظهر آثارها في التشاؤم وعدم الاهتمام وفقدان القدرة على الابتكار والقيام بالواجبات بطريقة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني الذي يمثل ركيزة أساسية للعمل في المهن الإنسانية والاجتماعية.

أسباب الضغوط التي قد يواجهها المرشد في العمل:

١- ضعف التدريب والتأهيل للمرشدين في المجال الذي يمارسون عملهم فيه.

٢- قلة الخبرة لدى بعض المرشدين، حيث يلاحظ زيادة حالات الإعياء المهني لدى المرشدين حديثي العمل في مقابل ذوي الخبرة الطويلة.

٣- زيادة عدد المسترشدين والمشكلات التي يتعامل معها المرشد الواحد.

٤- نقص الموارد البشرية والمالية وعدم ملاءمتها للبيئة التي يعمل فيها المرشد.

٥- عدم الوضوح الكافي للدور الذي يقوم به المرشد.

٦- التعليمات والمتطلبات المتعارضة من إدارة المؤسسة والتي يجد المرشد نفسه مطالباً بالتوفيق بينها.

٧- ساعات العمل الطويلة التي يقضيها المرشد مع المسترشدين وتأثير ذلك على نفسيته وعلى حالته الصحية خصوصاً السمع.

٨- وجود بيئة ظروف عمل غير ملائمة أو غير مشجعة.

أعراض الضغوط التي قد يواجهها المرشد في العمل:

الأعراض الفردية للإعياء المهني يمكن تصنيفها إلى أربعة أصناف وهي:

١- الأعراض النفسية:

ينعكس الإعياء المهني سلباً على نفسية المرشد، وقد يشمل ذلك حالات الكآبة والغضب والإحباط والعجز الإدراكي. كما يشمل ذلك عدم الارتياح وقلة التركيز. هذه الأعراض تؤدي إلى الشعور بقلة الإنجاز الشخصي، الذي بدوره يسبب عدداً من الأعراض الأخرى من الإعياء.

٢- الأعراض العضوية الصحية:

ويشمل ذلك أعراض التوتر والصداع والغثيان، وآلام العضلات والإنهاك المزمن. هذا بالإضافة إلى حالات القرحة والاضطرابات المعوية ومشكلات القلب الوظيفية لدى البعض ومشكلات السمع. كما يشمل ذلك ردود أفعال الإجهاد البدني مثل مشكلات ضيق التنفس وزيادة معدلات نبضات القلب المتزايد وضغط الدم العالي وزيادة مستوى الكلسترول.

٣- الأعراض السلوكية:

ويظهر ذلك في بعض السلوكات المفرطة الناتجة عن التوتر الزائد مثل الزيادة في استهلاك الكافيين (الزيادة في شرب الشاي والقهوة)، أو التدخين المفرط لدى البعض أو الإفراط في تناول بعض الأدوية المهدئة أو المسكنة. كما يشمل ذلك السلوك في بيئة العمل الذي يتميز بشكل رئيس في انخفاض مستوى الإنتاجية والزيادة في معدلات الغياب والتأخر عن الحضور للعمل.

٤- الأعراض الاجتماعية:

تتضح الأعراض الاجتماعية للإعياء المهني بشكل رئيس في موقع العمل، فالذين يعانون من الإعياء يميلون إلى عزل أنفسهم عن زملائهم. كما ينعكس أثر الإعياء المهني في العلاقات الاجتماعية مع الآخرين خصوصاً المقربين منهم. فقد ينقل المرشد هموم العمل ومشكلاته معه إلى المنزل مما قد ينعكس سلباً على علاقاته الأسرية. كما أن طبيعة المشكلات التي يتم التعامل معها في العمل قد تنعكس سلباً على نفسية المرشد ومن ثمَّ تؤثر في علاقته مع زوجته وأبنائه. كما أن بعض الحالات والمشكلات التي يتم التعامل معها قد تدفع ببعض المرشدين إلى الشك والريبة فيمن حوله بأن الشيء نفسه قد يحدث أو يكون حادثاً معهم. فالمرشد الذي لا يستطيع أن يفصل بين عمله وحياته الخاصة - أي لا يضع حدوداً فاصلة بين حياته الشخصية والحياة المهنية - قد يتأثر بمثل هذه الأمور.

نتائج الضغوط التي قد يواجهها المرشد في العمل:

١- ترك المرونة في المعاملة:

وذلك بأن يصبح المرشد قاسياً في ردوده، ويظهر عليه عدم تحمل المسترشد، ولومه وتحميله أسباب المشكلة، والشدة في المعاملة وعدم فتح المجال للمسترشد بأن يبوح بكل ما في نفسه. فالاستماع والإنصات الجيد هو جزء من حل المشكلة.

٢- السخرية من المسترشدين:

قد يسخر المرشد من طالبي الخدمة (المسترشدين) خصوصاً إن كانوا ذوي تعليم متدنٍ أو لم يُحسنوا أسلوب طرح مشكلتهم، أو قد تكون المشكلة من وجهة نظر المرشد بسيطة جداً ولا تحتاج لتضييع وقته، أو أن نوعية المشكلة لا يوجد لها حل لدى هذه المؤسسة كأن تكون مشكلة اقتصادية أو مرضية عضوية، فكل هذه المواقف وغيرها قد تدفع المرشد الذي يعاني من إعياء مهني للاستهزاء أو السخرية بالمسترشدين.

٣- فقدان الاهتمام بالمسترشدين:

الإعياء المهني قد يولِّد لدى المرشد حالة من عدم الاهتمام وعدم الإكتراث بالعملاء ومشكلاتهم خصوصاً إذا كان المسترشد يعاني من مشكلة معقدة أو أنها تفاقمت ويحتاج للاتصال بالمرشد أكثر من مرة لمتابعة الحالة وتطورها. فهنا قد يتهرب منه المرشد أو لا يستقبل الحالة.

٤- الإكثار من ممارسة الوسائل الدفاعية:

إن الإعياء المهني قد يدفع المرشد لأن يكون دفاعياً في تصرفاته مع الإدارة والمسترشدين، وذلك لتغطية جوانب النقص التي يعانيها.

٥- فقدان القدرة على التحكم في العمل:

من مظاهر الإعياء المهني أن يفقد المرشد السيطرة على التحكم في العمل، كأن يهمل تعبئة الاستمارة الخاصة بالحالة، أو رفض استقبال بعض المكالمات أو عدم الالتزام بوقت الحضور أو كثرة الغياب. كما أن الذين يعانون من الإعياء المهني يميلون إلى عزل أنفسهم عن بيئتهم العاملة ويكونون أقل اشتراكاً في المؤسسة ككل.

٦- العجز في الدافعية والجوانب المعرفية:

نتيجة للإعياء المهني قد يفقد المرشد الدافعية للعمل، ولتطوير الذات وكسب المعارف الجديدة من خلال القراءة والمتابعة للمستجدات في ميدان عمله.

٧- الشعور بالإرهاق والضيق المهني:

وهذه نتيجة حتمية لحالة الإعياء المهني التي قد يعانيها بعض المرشدين. فقد يشعر المرشد بالإرهاق من العمل خصوصاً أنه عمل يعتمد على حاستي السمع والتفكير والتحليل العقلي، وهذا النمط من العمل يشكل ضغطاً كبيراً على المرشد.

٨- فقدان القدرة على التطوير والابتكار:

في حالات الإصابة بالإعياء المهني يفقد المرشد القدرة على التطوير والابتكار، حيث يصبح عمله مملاً روتيناً، لا يستطيع معه أن يقدم أي مقترحات جديدة أو ابتكار أمور تساعد على تطوير وتحسين أداء العمل.

سبل التغلب على الضغوط التي قد يواجهها المرشد في العمل:

(١) ضرورة الاهتمام بجانب التدريب والتطوير للمرشدين في المجال الذي يمارسون عملهم فيه، بإقامة الدورات التدريبية وورش العمل والندوات العلمية المستمرة مما يزيد من كفاءتهم

المهنية وقدراتهم العلمية، حتى يمارس المرشد عمله المهني بمقدرة وكفاءة، مما يسهم في التقليل من آثار الإعياء المهني والتغلب عليها.

(٢) الحرص على زيادة أعداد المرشدين بما يتناسب مع عدد المسترشدين والمشكلات التي يتعامل معها المرشد، بحيث لا يُحمَّل فوق طاقته مما يؤثر على مستوى عمله المهني، والتقليل من ضغوط العمل التي يتعرض لها من زيادة للأعباء، أو التكليف بالأعمال الإدارية، أو الضغط بتكليفه بأعمال خارج وقت الدوام الرسمي، أو التدخل المستمر في عمله المهني.

(٣) الاهتمام بوجود ظروف عمل ملائمة ومشجعة بتوافر الاحتياجات اللازمة للممارسة المهنية للمرشدين، وتوافر المناخ المناسب لقيام المرشد بعمله المهني كما ينبغي، وتوافر المكان المناسب والمستقل لاستقبال المكالمات.

(٤) الحرص على الوضوح الكافي للدور الذي يقوم به المرشد في المؤسسة، حتى لا يجد المرشد نفسه مطالباً بالتوفيق بين تعليمات أو متطلبات متعارضة مع بعضها.

(٥) الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وذلك من خلال بناء علاقات ودية داخل العمل تدفع المرشدين إلى بذل قصارى جهدهم داخل بيئة عمل مريحة نفسياً لرفع الروح المعنوية، التي تؤدي إلى إزالة ما قد يشعرون به من إعياء. وذلك بحثِّ المرشدين على التعاون مع زملائهم في مناقشة الحالات المهنية، والاهتمام باللقاءات العامة، والاحتفال الجماعي بالمناسبات، وحثِّ العاملين بالمؤسسة على اللقاءات الودية.

(٦) الحرص على الموضوعية في التعامل بين الإدارة والمرشدين والبعد عن سيطرة العلاقات الشخصية على مسار العمل بالمؤسسة، لما يعانيه بعض المرشدين من تفريق وتحيز يصرف جلَّ جهدهم إلى كيفية التغلب على المصاعب الناتجة عنه، وعلى الإداريين تقدير ما يعانيه المرشدين من طبيعة عملهم المجهد.

(٧) إشراك المرشدين في اتخذا القرار في المؤسسة، لأن المشاركة في اتخاذ القرار تؤدي إلى رضا وظيفي أكبر مما يشعر بقيمة وثقه أكبر من قبل الإدارة له، وأنه يتفهم الصعوبات التي تتعرض لها الإدارة بصورة أكبر نتيجة مشاركته في اتخاذ القرار، والمشاركة تقلل من الإعياء المهني وتقلل من صراع وغموض الدور لدى المرشد.

(٨) الاهتمام بالإشراف المهني على المرشدين وتفعيل دور الإشراف المهني بما يحقق النمو المهني للمرشدين من خلال التوجيه المستمر ومعالجة الأخطاء وتقويم الأداء، والاهتمام بالاجتماعات الإشرافية التقويمية من قبل مشرفين متخصصين من ذوي الكفاءة والخبرة الطويلة، ووجود سياسة واضحة للإشراف، والحرص على متابعة التقارير المهنية للمرشدين.

(٩) الاهتمام بإعطاء المرشدين فترات راحة كافية بين المكالمات، مما يساعد على صفاء ذهنه وإراحة جسده، خصوصاً الأذنين.

الخاتمة:

في الصفحات الماضية تم استعراض عدد من الأمور المهمة المتعلقة بضغوط العمل والإعياء المهني الناتج عن ممارسة مهنة الاستشارات الهاتفية وقد تم تحديد المصطلحات واستعراض أسباب ضغط العمل وأعراضه ونتائجه وسُبل التغلب عليه. وقد تميز هذا العرض بالسلاسة والبساطة لتيسير الأمر على القارئ وسهولة استيعاب الموضوع.

ونود أن نشير في ختام هذا العرض إلى بعض الأمور المهمة:

- إن نَذْرَ النفس والوقت لحل مشكلات الناس والإصلاح بينهم يُعدُّ من فضائل الأمور وأسمى القربات حيث قال تعالى: ﴿**لا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلاَّ مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا**﴾ (النساء: ١١٤) ويعد تقديم الاستشارات الهاتفية من أعمال المعروف التي يثاب فاعلها. ومن هذا المنطلق نذكر

القائمين على مهمة تقديم الاستشارات الاجتماعية الهاتفية بالتحلي بالإخلاص والصبر واحتساب الأجر عند الله، لأنهم يمارسون عملاً جليلاً.

- أما الأمر الآخر الذي يجب الانتباه إليه فهو ضرورة المحافظة على سرية المعلومات التي يدلي بها المسترشد.

- وأخيراً ضرورة أن يفصل المرشد بين العمل والحياة الخاصة، فلا يحمل هموم العمل إلى المنزل وبالعكس. فما يعايشه المرشد في بيئة عمله، ونوعية المشكلات الي تطرح عليه هي حالات خاصة لدى بعض الأفراد وليست عامة عند جميع فئات المجتمع. فليس بالضرورة أن يكون أفراد أسرته يعانون من هذه المشكلات. لأنه من الملاحظ أن بعض المرشدين قد يشك ويظن فيمن حوله بأنهم يمارسون أو يعانون من المشكلات نفسها خصوصاً في حالات الانحراف والخيانات الزوجية والمشكلات الأخلاقية. مما قد ينعكس سلباً على نفسية المرشد وعلى علاقاته الأسرية.

الفهـــرس